

Pengaruh Pelayanan Administrasi Manual Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Gunungmanik, Kecamatan Talaga, Kabupaten Majalengka

Shilvani Maulida Putri

Universitas Majalengka, Majalengka Indonesia

*shilvanimaulidaputri@gmail.com

ABSTRACT

The low level of public satisfaction with village administrative services is an indicator that village administrative services do not meet community expectations and needs. Low public satisfaction can be caused by various factors, such as poor service quality, long service times, and a lack of transparency in the service process. Therefore, efforts are needed to improve the quality of village administrative services and meet community needs.

Based on these dimensions, it can be assumed that despite manual administration, Gunungmanik Village may excel in certain dimensions such as Friendly or Transparent, which in turn contribute to public satisfaction. However, challenges may exist in the aspects of Efficient or Simple due to the limitations of the manual system, and Accurate due to the potential for human error.

In this study, the focus population was the Gunungmanik Village apparatus, which was the target of the study. This village apparatus consists of the village head, village secretary, village finance head, and other village officials. They play a crucial role in providing public services because they play a central role in the delivery of public administration services provided by the Gunungmanik Village government.

The main conclusion from the discussion of the results of this study is that the research instrument, designed to measure manual administrative services and community satisfaction in Gunungmanik Village, has passed validity and reliability tests with very satisfactory results. This is a crucial finding that confirms the quality of the research data and its readiness for further analysis to prove the hypothesis regarding the influence of these two variables.

Keywords: Administration, Publik, Satisfaction, services, quality

ABSTRAK

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi desa yang rendah merupakan indikator yang menunjukkan bahwa pelayanan administrasi desa belum memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Kepuasan masyarakat yang rendah dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kualitas pelayanan yang buruk, waktu pelayanan yang lama, dan kurangnya transparansi dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi desa dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan dimensi-dimensi tersebut, dapat diasumsikan bahwa meskipun administrasi manual, Desa Gunungmanik mungkin unggul dalam dimensi tertentu seperti Ramah (*Friendly*) atau Transparan (*Transparent*), yang pada gilirannya berkontribusi pada tingkat kepuasan masyarakat. Namun, tantangan mungkin ada pada aspek Efisien (*Efficient*) atau Sederhana (*Simple*) karena keterbatasan sistem manual, serta Akurat (*Accurate*) karena potensi kesalahan manusia.

Dalam penelitian ini, populasi berfokus pada perangkat Desa Gunungmanik yang menjadi sasaran penelitian. Perangkat desa ini terdiri dari kepala desa, sekretaris desa, kepala keuangan desa, dan perangkat desa lainnya. Mereka memiliki peran penting dalam menyediakan pelayanan publik karena memegang peran sentral dalam penyediaan layanan administrasi publik yang diberikan oleh pemerintah Desa Gunungmanik.

Kesimpulan utama dari pembahasan hasil penelitian ini adalah bahwa instrumen penelitian ini, yang dirancang untuk mengukur pelayanan administrasi manual dan kepuasan masyarakat di Desa Gunungmanik, telah lulus uji validitas dan reliabilitas dengan hasil yang sangat memuaskan. Ini adalah temuan krusial yang menegaskan kualitas data penelitian dan kesiapan untuk analisis lebih lanjut guna membuktikan hipotesis mengenai pengaruh kedua variabel tersebut

Kata-kata Kunci: Administrasi, Pelayanan, Publik, Kepuasan, Kualitas

Korespondensi: Shilvani Maulida Putri. Institusi Asal Penulis Utama: Universitas Majalengka. Alamat Institusi Penulis Utama Lengkap Kode Pos. Jl. KH Abdul Halim No. 103 Majalengka 45418

No. HP, WhatsApp: 08995843990 Email: Shilvani Maulida Putri@gmail.com

Submitted: Desember 2025 | Accepted: Desember 2025 | Published: Desember 2025

Pengaruh Pelayanan Administrasi Manual Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Gunungmanik, Kecamatan Talaga, Kabupaten Majalengka
SHILVANI MAULIDA PUTRI

PENDAHULUAN

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengatur tentang pelaksanaan pelayanan publik, termasuk pelayanan administrasi. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Pelayanan administrasi yang berkualitas baik memainkan peran penting dalam memudahkan masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan sehari-hari. Pelayanan administrasi yang efektif dan efisien memungkinkan masyarakat untuk dengan mudah mengurus dokumen-dokumen penting seperti KTP, KK, akta kelahiran, dan lain-lain. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, pelayanan administrasi yang baik sangat penting untuk dilaksanakan.

Di era globalisasi saat ini, tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin meningkat dan kompleks. Masyarakat tidak lagi hanya menginginkan pelayanan yang cepat dan mudah, tetapi juga pelayanan yang transparan, akuntabel, dan profesional. Mereka mengharapkan pelayanan yang dapat diakses dengan mudah, informasi yang jelas dan akurat, serta proses yang efisien dan efektif. Oleh karena itu, pemerintah harus meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk memenuhi tuntutan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan mereka.

Salah satu tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah masih banyaknya instansi pemerintah yang menggunakan sistem administrasi manual. Sistem ini memiliki banyak kelemahan, seperti proses pengolahan data yang lambat, tidak efisien, dan rentan terhadap kesalahan. Selain itu, sistem administrasi manual juga dapat menyebabkan keterlambatan dalam pengambilan keputusan, tidak transparan, dan sulit untuk diakses oleh masyarakat. Oleh karena itu, perlu dilakukan modernisasi sistem administrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Desa Gunungmanik, Kecamatan Talaga, Kabupaten Majalengka, masih menggunakan sistem pelayanan administrasi manual dalam pengelolaan data dan pelayanan masyarakat. Sistem ini memiliki beberapa kelemahan, seperti proses pengolahan data yang lambat dan

potensi kesalahan data. Hal ini berdampak pada kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Selain itu, sistem administrasi manual juga memiliki kelemahan dalam hal ketersediaan informasi, sehingga masyarakat kesulitan untuk mendapatkan informasi yang akurat dan terkini.

Kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam mengukur keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Masyarakat yang puas akan merasa dihargai dan diperhatikan oleh pemerintah, sehingga meningkatkan kepercayaan dan loyalitas mereka terhadap pemerintah. Selain itu, kepuasan masyarakat juga dapat meningkatkan partisipasi dan keterlibatan masyarakat dalam proses pembangunan dan pengambilan keputusan. Oleh karena itu, pemerintah harus berusaha untuk meningkatkan kepuasan masyarakat melalui pelayanan publik yang berkualitas.

Pelayanan administrasi yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat dan memperkuat kepercayaan mereka terhadap pemerintah. Masyarakat yang puas akan merasa dihargai dan diperhatikan, sehingga mereka akan lebih aktif berpartisipasi dalam pembangunan desa. Kepuasan masyarakat juga akan meningkatkan kesadaran mereka dalam proses pengambilan keputusan, sehingga memperkuat demokrasi dan *good governance* (konsep tata kelola yang baik atau pemerintahan yang baik) di tingkat lokal. Dengan demikian, pelayanan administrasi yang baik sangat penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi awal, ditemukan beberapa indikator masalah dimana waktu pelayanan administrasi yang masih lama merupakan salah satu masalah yang paling signifikan. Masyarakat harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan administrasi yang dibutuhkan, seperti pengurusan dokumen kependudukan, pengajuan izin usaha, dan lain-lain. Hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan masyarakat dan menurunkan kepercayaan mereka terhadap pemerintah desa.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi desa yang rendah merupakan indikator yang menunjukkan bahwa pelayanan administrasi desa belum memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Kepuasan masyarakat yang rendah dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kualitas pelayanan yang buruk, waktu pelayanan yang lama, dan kurangnya transparansi dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi desa dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Rendahnya efisiensi dalam pengelolaan administrasi desa merupakan salah satu masalah yang signifikan. Pengelolaan administrasi desa yang tidak efisien dapat menyebabkan waktu dan biaya yang tidak perlu, sehingga memperburuk kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, rendahnya efisiensi juga dapat menyebabkan kesalahan dan keterlambatan dalam pengelolaan data dan informasi, sehingga memperlemah kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan sistem pengelolaan administrasi desa untuk meningkatkan efisiensi.

Penelitian yang dilakukan peneliti bertujuan sebagai berikut: 1) Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh pelayanan administrasi manual terhadap kepuasan masyarakat Desa Gunungmanik. 2) Untuk mengidentifikasi kebutuhan perbaikan pelayanan administrasi manual yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan memperkuat *good governance* di tingkat lokal. 3) Untuk mengembangkan strategi perbaikan pelayanan administrasi desa yang efektif dan efisien.

Administrasi adalah menerapkan kemampuan dan keterampilan kerja sehingga tercapai tujuan secara efektif dan efisien melalui tindakan rasional. Tujuan secara efektif dan efisien melalui tindakan rasional dapat terwujud bila ada perencanaan yang realistis dan benar-benar tepat, logis dan dapat dikerjakan. (Harbani Pasolong, 2007:4).

Menurut Max Weber (1922), administrasi publik adalah “suatu sistem birokrasi yang rasional dan efisien”. Weber mendefinisikan birokrasi sebagai suatu sistem organisasi yang memiliki struktur hierarkis, dengan pembagian tugas dan wewenang yang jelas, serta dipimpin oleh pejabat yang memiliki otoritas. Weber juga menekankan pentingnya impersonalitas, yaitu bahwa pejabat birokrasi harus membuat keputusan berdasarkan aturan dan prosedur, bukan berdasarkan hubungan pribadi atau kepentingan. Tujuan birokrasi adalah untuk mencapai efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan tugas pemerintahan.

Moenir 2010:128 (dalam teori administrasi publik), mengatakan bahwa “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung”. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat (dalam Harbani Pasolong, 2010:128).

Sampara Lukman (dalam Husni Thamrin, 2013:28) berpendapat, pelayanan adalah “suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (Hardiansyah, 2011:11) adalah “pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat”.

Menurut para ahli, pelayanan administrasi memiliki peran penting dalam efektivitas dan efisiensi suatu organisasi. Theo Haiman dalam bukunya *"Administrative Organization"* mendefinisikan “administrasi sebagai proses kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama”. Henry Fayol, salah satu bapak manajemen klasik, juga menekankan pentingnya administrasi sebagai salah satu fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), "kepuasan masyarakat" adalah perasaan puas atau tidaknya masyarakat terhadap suatu pelayanan, produk, atau keadaan. Kepuasan masyarakat ini mencakup berbagai aspek, seperti kualitas pelayanan, kinerja produk, dan kebijakan yang diterapkan.

Menurut Robert Oliver (1980), pengukuran kepuasan dapat dilakukan berdasarkan empat indikator utama, yaitu kualitas, kuantitas, keandalan, dan responsif. Kualitas pelayanan yang baik, kuantitas yang memadai, keandalan yang konsisten, dan responsif yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, semuanya berperan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan memahami dan menerapkan keempat indikator ini, pihak penyedia jasa dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka dan memenuhi harapan masyarakat secara lebih efektif.

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, waktu penyelesaian adalah:

“Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketetapan lamanya waktu pelayanan masing- masing”.

Menurut Robert Oliver (1980), kepuasan masyarakat dapat diukur berdasarkan 4 indikator, yaitu: 1) Kualitas (*Quality*): Kualitas pelayanan yang diberikan harus memenuhi standar yang diharapkan oleh masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat. 2) Kuantitas (*Quantity*): Kuantitas pelayanan yang diberikan harus memadai untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kuantitas pelayanan yang cukup akan meningkatkan kepuasan masyarakat. 3) Keandalan (*Reliability*): Keandalan pelayanan yang diberikan harus konsisten dan dapat diandalkan. Keandalan pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat dan kepuasan mereka. 4) Responsif (*Responsiveness*): Responsif pelayanan yang diberikan harus cepat dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Responsif pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat dan membuat mereka merasa didengar dan diprioritaskan.

Kualitas pelayanan yang baik, kuantitas yang memadai, keandalan yang konsisten, dan responsif yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, semuanya berperan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan memahami dan menerapkan keempat indikator ini, penyedia jasa pelayanan publik dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Hal ini juga akan berdampak positif pada reputasi dan citra penyedia jasa, serta meningkatkan loyalitas masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Pengertian hipotesis dalam buku yang berjudul “Metode Penelitian Administrasi Publik” yaitu kesimpulan sementara, tetapi kesimpulan itu belum final, masih harus dibuktikan kebenarannya atau hipotesis adalah suatu jawaban sementara atau dugaan sementara dimana ada kemungkinannya benar dan juga kemungkinannya salah (Pasolong, 2020). Hipotesis merupakan dugaan sementara atau jawaban sementara terhadap rumusan penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pernyataan (Sugiyono, 2018:84).

Diduga dari hipotesis pelayanan administrasi manual di Desa Gunungmanik, Kecamatan Talaga, Kabupaten Majalengka ini memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan

Pengaruh Pelayanan Administrasi Manual Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Gunungmanik, Kecamatan Talaga,

Kabupaten Majalengka

SHILVANI MAULIDA PUTRI

masyarakat. Pelayanan administrasi manual yang lambat berdampak negatif terhadap kepuasan masyarakat. Faktor-faktor lain seperti kualitas pelayanan, kemudahan akses, dan responsifitas pemerintah desa juga mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi manual di Desa Gunungmanik.

Berdasarkan hipotesis yang disajikan, maka H_0 (Hipotesis Nol) dan H_1 (Hipotesis Alternatif) dapat dirumuskan sebagai berikut:

- H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan administrasi manual terhadap kepuasan masyarakat di Desa Gunungmanik Kecamatan Talaga Kabupaten Majalengka.
- H_1 : Terdapat pengaruh yang negatif dan signifikan antara pelayanan administrasi manual terhadap kepuasan masyarakat di Desa Gunungmanik Kecamatan Talaga Kabupaten Majalengka.

METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Metode ini dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh pelayanan administrasi manual terhadap kepuasan masyarakat, yang dapat diukur secara kuantitatif. Selain itu, metode survei memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data dari sejumlah besar responden, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisir ke populasi yang lebih luas.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang disebarakan kepada sebagian masyarakat Desa Gunungmanik. Kuesioner tersebut terdiri dari dua bagian, yaitu bagian pertama untuk mengukur kualitas pelayanan administrasi manual dan bagian kedua untuk mengukur kepuasan masyarakat. Sampel penelitian diambil menggunakan teknik purposive sampling, yaitu dengan memilih responden yang memiliki karakteristik tertentu yang relevan dengan penelitian ini.

Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis statistik inferensial, yaitu regresi linear sederhana. Analisis ini digunakan untuk mengidentifikasi Pengaruh Pelayanan Administrasi Manual Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Gunungmanik, Kecamatan Talaga,

pengaruh pelayanan administrasi manual terhadap kepuasan masyarakat, serta untuk menguji hipotesis penelitian. Dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dan teknik analisis statistik yang tepat, penelitian ini dapat menghasilkan data yang akurat dan reliabel untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Menurut Sekaran (2003), variabel dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, sedangkan variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Contohnya, variabel "pelayanan administrasi" dapat mempengaruhi variabel "kepuasan masyarakat", sehingga variabel "pelayanan administrasi" adalah variabel independen dan variabel "kepuasan masyarakat" adalah variabel dependen.

Variabel X (Variabel Independen) adalah Pelayanan Administrasi Manual. Variabel ini merupakan faktor yang mempengaruhi atau menjadi penyebab dari variabel lain. Dalam konteks penelitian ini, Pelayanan Administrasi Manual di Desa Gunungmanik Kecamatan Talaga Kabupaten Majalengka menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Variabel Y (Variabel Dependen) dalam penelitian ini adalah Kepuasan Masyarakat. Variabel ini merupakan hasil atau akibat dari variabel X, yaitu Pelayanan Administrasi Manual. Dalam konteks penelitian ini, Kepuasan Masyarakat merupakan hasil dari Pelayanan Administrasi Manual yang diberikan oleh pemerintah desa.

Teori Kepuasan Masyarakat Menurut Oliver (1980), kepuasan masyarakat adalah "perasaan senang atau tidak senang yang dialami oleh masyarakat setelah menggunakan produk atau jasa". Kepuasan masyarakat juga dapat diartikan sebagai "tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap produk atau jasa yang digunakan" (Kotler, 2000).

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 3.318 orang diawal tahun 2025, yang terdiri dari laki-laki dan perempuan dengan berbagai usia, pendidikan, dan pekerjaan. Populasi ini merupakan sasaran penelitian karena mereka adalah penerima langsung pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Desa Gunungmanik.

Selain itu, jumlah kepala keluarga (KK) di Desa Gunungmanik sebanyak 1.150 orang. Kepala keluarga ini merupakan orang yang bertanggung jawab atas keluarganya an memiliki peran penting dalam menerima pelayanan publik.

Mereka juga merupakan sasaran penelitian karena mereka dapat memberikan informasi yang lebih akurat tentang kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Desa Gunungmanik.

Dalam penelitian ini, populasi berfokus pada perangkat Desa Gunungmanik yang menjadi sasaran penelitian. Perangkat desa ini terdiri dari kepala desa, sekretaris desa, kepala keuangan desa, dan perangkat desa lainnya. Mereka memiliki peran penting dalam menyediakan pelayanan publik karena memegang peran sentral dalam penyediaan layanan administrasi publik yang diberikan oleh pemerintah Desa Gunungmanik.

Metode yang digunakan *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Purposive Sampling* dan Rumus Slovin. Sampel diambil dari jumlah KK di Desa Gunungmanik yaitu 1.150 orang, sehingga sampel di dapat sebanyak 92 orang dengan nilai *error* 10%. Alasan digunakan *error* 10% adalah mengacu pada tingkat kesalahan maksimal yang dapat ditolerir pada penelitian ilmu sosial. Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, CV ALFABETA, Bandung, 2003, hal. 56-58.

Untuk menentukan jumlah sampel yang dibutuhkan, dapat digunakan rumus Slovin (1960), yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi KK (1.150 orang)

e = tingkat kesalahan/*error* (10% atau 0,1)

Sesuai dengan teknik penentuan sampel di atas, maka jumlah sampel yang dibutuhkan yaitu 92 responden terdiri dari beberapa masyarakat yang diambil dari jumlah populasi sebagai kepala keluarga, responden tersebut sudah dapat mewakili populasi yang ada di Desa Gunungmanik.

Data primer adalah data yang bersumber dari hasil penelitian di lapangan berdasarkan hasil jawaban kuesioner para responden. Data ini menjadi sumber data primer dari sebagian masyarakat di Desa Gunungmanik yang terdiri dari perangkat desa dan kepala keluarga yang berada di Desa Gunungmanik

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari berbagai sumber. Seperti jurnal-jurnal, buku-buku, dokumen-dokumen, laporan-laporan, atau arsip lain yang ada relevansinya dengan penelitian ini. Adapun informasi-informasi lain yang didapatkan melalui interaksi secara langsung terhadap permasalahan yang berkaitan dengan penelitian ini.

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menguji pengaruh pelayanan administrasi manual terhadap kepuasan masyarakat di Desa Gunungmanik.

Analisis statistik inferensial yaitu regresi linier sederhana dapat membantu menjawab pertanyaan penelitian tentang apakah pelayanan administrasi manual berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Gunungmanik.

Teknik pengumpulan data dengan memberikan sejumlah pertanyaan tertulis di google form kepada responden untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap sistem pelayanan administrasi manual. Dalam penelitian ini, kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi manual di Desa Gunungmanik. Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap aspek-aspek seperti kualitas pelayanan, ketepatan waktu, kemudahan akses, kepuasan emosional, dan kepuasan fungsional.

Teknik pengumpulan data dengan mengamati secara langsung proses pelayanan administrasi di Desa Gunungmanik untuk mengetahui kendala dan kelebihan sistem yang ada. Dalam penelitian ini, observasi digunakan untuk mengumpulkan data tentang proses pelayanan administrasi manual di Desa Gunungmanik. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung aktivitas pelayanan administrasi manual, seperti pengurusan surat-surat, pengajuan permohonan, dan pelayanan lainnya.

Baik tidaknya suatu instrumen penelitian ditentukan oleh validitas dan reliabilitasnya. Validitas instrumen memperlmasalahkan sejauh mana pengukuran tepat dalam mengukur apa yang hendak diukur. Instrumen dikatakan reliabel saat dapat mengungkapkan data yang bisa dipercaya (Arikunto, 2010).

Validitas instrumen dapat dibuktikan dengan beberapa bukti. Bukti-bukti tersebut antara lain secara konten, atau dikenal dengan validitas konten atau validitas isi, secara konstruk, atau dikenal dengan validitas konstruk, dan secara kriteria, atau dikenal dengan validitas kriteria.

Berikut ini disajikan rumus uji validitas.

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - \sum x_i \sum y_i}{\sqrt{(n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2) \cdot (n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)}}$$

Keterangan:

n = jumlah responden

r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

$\sum x_i y_i$ = jumlah perkalian antara variabel X dan variabel Y

$\sum x_i^2$ = jumlah dari kuadrat nilai X

$\sum y_i^2$ = jumlah dari kuadrat nilai Y

$(\sum x_i)^2$ = jumlah nilai X kemudian dikuadratkan

$(\sum y_i)^2$ = jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan

Nilai koefisien ini disebut sebagai koefisien validitas (Fraenkel, Wallen, & Hyun, 2012). Nilai koefisien validitas berkisar antara +1,00 sampai -1,00. Nilai koefisien +1,00 mengindikasikan bahwa individu pada uji instrumen maupun uji kriteria, memiliki hasil yang relatif sama, sedangkan jika koefisien validitas bernilai 0 mengindikasikan bahwa tidak ada hubungan antara instrumen dengan kriterianya. Semakin tinggi nilai koefisien validitas suatu instrumen, maka semakin baik instrumen tersebut.

Reliabilitas instrumen dapat diuji dengan beberapa uji reliabilitas. Beberapa uji reliabilitas suatu instrumen yang bisa digunakan antara lain *test-retest*, ekuivalen, dan internal *consistency*. Internal *consistency* sendiri memiliki beberapa teknik uji yang berbeda. Teknik uji reliabilitas internal *consistency* terdiri dari uji split half, KR 20, KR 21, dan *Alfa Cronbach*. Namun, setiap uji memiliki kriteria instrumen seperti apa yang bisa diuji dengan teknik tersebut.

Test-Retest Pengujian reliabilitas dengan *test-retest* dilakukan dengan cara mencobakan satu jenis instrumen beberapa kali pada subjek (responden) yang sama. Reliabilitas instrumen diukur dari koefisien korelasi antara percobaan pertama dengan percobaan selanjutnya. Instrumen dinyatakan reliabel jika koefisien korelasi positif dan signifikan. Korelasi antara hasil uji pertama dengan hasil uji selanjutnya diuji dengan korelasi *Product Moment* untuk mencari koefisien korelasinya.

Berikut dibawah ini disajikan rumus *Spearman Brown/split half*.

$$r_1 = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

Keterangan:

r_1 = koefisien reliabilitas internal seluruh item

r_b = korelasi *Product-Moment* antara belahan (ganjil-genap) atau (awal-akhir).

Signifikansi koefisien korelasi dapat ditentukan dengan dua cara. Cara pertama dengan membandingkan koefisien korelasi dengan tabel *r Product Moment*. Dikatakan signifikan jika nilai r_{hitung} lebih besar saat dibandingkan dengan r_{tabel} pada tabel *r Product Moment* ($r_i > r_t$). Cara kedua dengan uji *t* (Sugiyono, 2014).

Normalitas instrument dapat diuji dengan menggunakan uji *Kolmogrov- Smirnov Test*. Pengujian ini untuk mendeteksi normalitas data dengan tingkat kepekaan lebih tinggi dibandingkan dengan pengujian menggunakan grafik yang dapat dilihat dari tingkat signifikannya, diantaranya:

1. Jika signifikan $< 0,05$ maka data terdistribusi normal
2. Jika signifikan $> 0,05$ maka data tidak terdistribusi normal/lengkap

Uji normalitas adalah proses statistik untuk menentukan apakah distribusi data memiliki bentuk normal atau tidak, yang berguna untuk memastikan bahwa data memenuhi asumsi analisis statistik selanjutnya.

Analisis regresi linier sederhana adalah suatu metode statistik yang digunakan untuk memodelkan hubungan antara satu variabel dependen (Y) Kepuasan Masyarakat dengan satu variabel independen (X) Pelayanan Administrasi. Tujuan dari analisis regresi linier sederhana adalah untuk mengestimasi nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen, serta mengukur kekuatan hubungan antara kedua variabel tersebut.

Menurut Gujarati (2003), analisis regresi linier sederhana dapat digunakan untuk memodelkan hubungan antara dua variabel yang memiliki hubungan linier.

Rumus analisis regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y' = a + b (X)$$

Keterangan:

Y' = variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X = variabel independen

a = konstanta (nilai Y' apakah $X = 0$)

b = koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

Analisis koefisien determinasi (*R-squared*) adalah suatu metode statistik yang digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara variabel dependen dan variabel

independen dalam suatu model regresi. Koefisien determinasi (*R-squared*) menggambarkan proporsi varians variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen. Menurut Gujarati (2003), koefisien determinasi (*R-squared*) dapat dihitung menggunakan rumus berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = nilai koefisien determinasi

r^2 = nilai koefisien korelasi

Uji hipotesis dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah pelayanan administrasi manual berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Gunungmanik. Hipotesis yang diuji adalah "Pelayanan administrasi manual berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Gunungmanik". Uji hipotesis ini menggunakan analisis regresi linier sederhana, dengan variabel independen (X) adalah pelayanan administrasi manual dan variabel dependen (Y) adalah kepuasan masyarakat.

Keterangan:

t = nilai t hitung

r = koefisien korelasi

n = jumlah responden

$$t = \frac{\sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Setelah nilai uji t hitung diperoleh, nilai tersebut selanjutnya dibandingkan dengan harga t tabel. Nilai t tabel yang digunakan disesuaikan dengan signifikansi penelitian yang digunakan. Signifikansi yang tersedia pada t tabel antara lain 0,50; 0,25; 0,20; 0,05; 0,02; 0,01; dan 0,0005. Namun, biasanya, dalam penelitian pendidikan, nilai signifikansi yang digunakan yaitu 0,01 atau 0,05. Derajat kebebasan (dk) merupakan hasil jumlah responden dikurangi dua ($dk = n - 2$). (Sugiyono, 2014).

Lokasi penelitian penulis yaitu di Kantor Kepala Desa Gunungmanik yang beralamat di Jln. Raya Desa Gunungmanik, Kecamatan Talaga, Kabupaten Majalengka, Provinsi Jawa Barat 45463.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian hipotesis, atau uji pengaruh, dalam analisis regresi berfungsi untuk menentukan apakah koefisien regresi yang ditemukan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Penentuan ini umumnya dilakukan dengan dua cara: pertama, membandingkan nilai signifikansi (Sig.) dari hasil analisis dengan probabilitas yang ditetapkan, biasanya 0,05; jika nilai Sig. lebih kecil dari 0,05, maka pengaruhnya dianggap signifikan. Kedua, dengan membandingkan nilai t_{hitung} yang diperoleh dengan nilai t_{tabel} , jika nilai absolut t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} , maka koefisien tersebut juga dianggap signifikan, menunjukkan bahwa hubungan yang ditemukan bukan sekadar kebetulan. Adapun hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan SPSS versi 27 sebagai berikut:

Tabel 4.9 Hasil Uji Hipotesis (Uji Parsial/Uji t)

Coefficients^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	2,242	1,260		,078
	PELAYANAN ADMINISTRASI	,741	,030	,935	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Sumber: Output SPSS Versi 27, 2025

Berdasarkan tabel output di atas dapat diketahui bahwa nilai Sig 0,000 yang artinya lebih kecil dari $< 0,05$ atau nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hasilnya terdapat pengaruh variabel (X) pelayanan administrasi terhadap variabel (Y) kepuasan masyarakat.

Pada analisis deskriptif dijabarkan beberapa hal seperti *N*, *Std. Deviation*, rata-rata *mean*, dan *rata-rata std. deviation*. Selain itu, frekuensi setiap item dihitung secara menyeluruh untuk melihat persebaran data pada setiap bobotnya. Dalam perhitungan analisis deskriptif, penafsiran hasil perhitungan didasarkan pada kategorisasi berikut ini.

Tabel 4.10 Penafsiran Rata-rata Variabel

No	Rata-rata	Penafsiran
1.	1,00-1,80	Sangat Kurang Baik
2.	1,81-2,60	Kurang Baik
3.	2,61-3,40	Cukup Baik
4.	3,41-4,20	Baik
5.	4,21-5,00	Sangat Baik

Sumber: Riduwan (2013:228)

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan administrasi manual, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi secara keseluruhan.

Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Efisien (*Efficient*)

No	Pernyataan		5	4	3	2	1	Total	Mean	St.dev
1	Pelayanan administrasi manual di Desa Gunungmanik sangat cepat dalam menangani kebutuhan masyarakat.	f	0	19	43	21	9	92	2,78	0,887
		%	0	20,7	48,7	22,8	9,8	100		
2	Pelayanan administrasi manual di Desa Gunungmanik selalu tepat dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.	f	0	20	45	20	7	92	2,85	0,851
		%	0	21,7	48,9	21,7	7,6	100		
3	Pelayanan administrasi manual di Desa Gunungmanik sangat produktif dalam menghasilkan output yang berkualitas dan memuaskan kebutuhan masyarakat.	f	0	22	43	19	8	92	2,86	0,884
		%	0	23,9	46,7	20,7	8,7	100		
Total Skor Per Kategori		F	0	61	131	60	24	276	2,83	0,874
Proporsi %		%	0	22,10	47,48	21,73	8,69	100		

Sumber: Pengolahan data angket, 2025

Berdasarkan tabel di atas, pernyataan pada indikator efisien (*efficient*) tersebut memiliki rata-rata (*mean*) sebesar 2,83 dengan standar deviasi 0,874 berdasarkan perhitungan IBM SPSS Versi 27. Hasil tersebut menunjukkan bahwa indikator efisien (*efficient*) ditafsirkan cukup baik, hal ini dikarenakan 2,83 ada pada interval 2,61-3,40 (cukup baik). Artinya, efisien (*efficient*) di Desa Gunungmanik masih perlu ditingkatkan dalam hal proses pelayanan dan penggunaan sumber daya yang ada, sehingga dapat meningkatkan pelayanan administrasi yang baik.

Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Akurat (*Accurate*)

No	Pernyataan		5	4	3	2	1	Total	Mean	St.dev
1	Informasi yang diberikan oleh pelayanan administrasi manual di Desa Gunungmanik selalu benar dan dapat dipercaya.	f	0	25	36	24	7	92	2,86	0,909
		%	0	27,2	39,1	26,1	7,6	100		
2	Pelayanan administrasi manual di Desa Gunungmanik selalu akurat dalam memproses data dan informasi.	f	2	19	40	25	6	92	2,85	0,901
		%	6,5	27,2	43,5	20,7	2,2	100		
3	Pelayanan administrasi manual di Desa Gunungmanik selalu konsisten dalam menerapkan prosedur dan kebijakan.	f	3	36	33	14	6	92	3,71	0,956
		%	3,3	39,1	35,9	15,2	6,5	100		
Total Skor Per Kategori		F	5	80	109	63	19	276	3,14	0,922
Proporsi %		%	1,81	28,98	39,49	22,82	6,9	100		

Sumber: Pengolahan data angket, 2025

Berdasarkan tabel di atas, pernyataan pada indikator akurat (*accurate*) tersebut memiliki rata-rata (*mean*) sebesar 3,14 dengan standar deviasi 0,922 berdasarkan perhitungan IBM SPSS Versi 27. Hasil tersebut menunjukkan bahwa indikator akurat (*accurate*) ditafsirkan cukup baik, namun masih memiliki ruang untuk perbaikan, hal ini dikarenakan 3,14 ada pada interval 2,61-3,40 (cukup baik). Artinya, akurat (*accurate*) dalam melayani masyarakat merupakan salah satu aspek yang masih perlu ditingkatkan oleh Perangkat Desa di Desa Gunungmanik. Hal ini karena keakuratan dalam pelayanan administrasi memiliki dampak langsung pada kepuasan masyarakat.

Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Transparan (*Transparent*)

No	Pernyataan		5	4	3	2	1	Total	Mean	St.dev
1	Pelayanan administrasi manual di Desa Gunungmanik sangat terbuka dalam memberikan informasi dan menjelaskan prosedur kepada masyarakat.	f	0	21	42	23	6	92	2,85	0,851
		%	0	22,8	45,7	25,0	6,5	100		
2	Pelayanan administrasi manual di Desa Gunungmanik selalu menjelaskan informasi dan prosedur dengan cara yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat.	f	0	22	39	24	7	92	2,83	0,885
		%	0	23,9	42,4	26,1	7,6	100		
3	Pelayanan administrasi manual di Desa Gunungmanik sangat transparan dalam mengelola data dan informasi, sehingga masyarakat dapat memantau dan memahami prosesnya.	f	2	36	32	14	8	92	3,11	0,988
		%	8,7	15,2	34,8	39,1	2,2	100		
Total Skor Per Kategori		F	2	79	113	61	21	276	2,93	0,908
Proporsi %		%	0,74	28,62	40,94	22,1	7,6	100		

Sumber: Pengolahan data angket, 2025

Berdasarkan tabel di atas, pernyataan pada indikator transparan (*transparent*) tersebut memiliki rata-rata (*mean*) sebesar 2,93 dengan standar deviasi 0,908 berdasarkan perhitungan IBM SPSS Versi 27. Hasil tersebut menunjukkan bahwa indikator transparan (*transparent*) ditafsirkan cukup baik, hal ini dikarenakan 2,93 ada pada interval 2,61-3,40 (cukup baik). Artinya, transparan (*transparent*) dalam pelayanan administrasi merupakan salah satu aspek yang masih perlu ditingkatkan oleh Perangkat Desa di Desa Gunungmanik.

Tabel 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Sederhana (*Simple*)

No	Pernyataan		5	4	3	2	1	Total	Mean	St.dev
1	Proses pelayanan administrasi manual di Desa Gunungmanik sangat mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat.	f	0	20	44	22	6	92	2,85	0,838
		%	0	21,7	47,8	23,9	6,6	100		
2	Pelayanan administrasi manual di Desa Gunungmanik memiliki prosedur yang sederhana dan tidak berbelit-belit.	f	0	21	47	18	6	92	2,90	0,826
		%	0	22,8	51,1	19,6	6,5	100		
3	Pelayanan administrasi manual di Desa Gunungmanik sangat praktis dan efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.	f	1	42	30	12	7	92	3,20	0,952
		%	1,1	45,7	32,6	13	7,6	100		
Total Skor Per Kategori		F	1	83	121	52	19	276	2,98	0,872
Proporsi %		%	0,36	30,07	43,84	18,84	6,89	100		

Sumber: Pengolahan data angket, 2025

Berdasarkan tabel di atas, pernyataan pada indikator sederhana (*simple*) tersebut memiliki rata-rata (*mean*) sebesar 2,98 dengan standar deviasi 0,872 berdasarkan perhitungan IBM SPSS Versi 27. Hasil tersebut menunjukkan bahwa indikator sederhana (*simple*) ditafsirkan cukup baik, hal ini dikarenakan 2,98 ada pada interval 2,61-3,40 (cukup baik). Artinya, sederhana (*simple*) dalam pelayanan administrasi Perangkat Desa di Desa Gunungmanik masih perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kemudahan dan kesederhanaan dalam mengakses pelayanan, serta memastikan keamanan dokumen masyarakat.

Tabel 4.15 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Ramah (*Friendly*)

No	Pernyataan		5	4	3	2	1	Total	Mean	St.dev
1	Petugas pelayanan administrasi manual di Desa Gunungmanik selalu bersikap sopan dan hormat kepada masyarakat.	f	2	35	35	13	7	92	3,13	0,952
		%	2,2	38	38	14,1	7,6	100		
2	Petugas pelayanan administrasi manual di Desa Gunungmanik selalu memperhatikan kebutuhan dan keluhan masyarakat dengan serius.	f	0	28	45	12	7	92	3,02	0,864
		%	0	30,4	48,9	13	7,6	100		
Total Skor Per Kategori		F	2	63	80	25	14	184	3,07	0,908
Proporsi %		%	1,08	34,25	43,47	13,6	7,6	100		

Sumber: Pengolahan data angket, 2025

Berdasarkan tabel di atas, pernyataan pada indikator ramah (*friendly*) tersebut memiliki rata-rata (*mean*) sebesar 3,07 dengan standar deviasi 0,908 berdasarkan perhitungan IBM SPSS Versi 27. Hasil tersebut menunjukkan bahwa indikator ramah (*friendly*) ditafsirkan cukup baik, hal ini dikarenakan 3,07 ada pada interval 2,61-3,40 (cukup baik). Artinya, ramah (*friendly*) dalam pelayanan administrasi merupakan salah satu aspek yang masih perlu ditingkatkan oleh Perangkat Desa di Desa Gunungmanik untuk meningkatkan kesopanan, kepedulian, dan kemampuan berinteraksi dengan masyarakat. Dengan demikian, Perangkat Desa dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan mencapai pelayanan administrasi yang optimal.

Pengukuran variabel kepuasan masyarakat dibentuk oleh empat indikator kualitas pelayanan, kemudahan akses, kepuasan emosional, dan kepuasan fungsional. Berikut disajikan hasil penelitian berupa tanggapan responden, yaitu:

Tabel. 4.16 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan		5	4	3	2	1	Total	Mean	St.dev
1	Pelayanan administrasi manual di Desa Gunungmanik memiliki kualitas yang tinggi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.	f	7	17	48	20	0	92	2,88	0,837
		%	7,6	18,5	52,2	21,7	0	100		
2	Petugas pelayanan administrasi manual di Desa Gunungmanik memiliki keterampilan yang memadai dalam menjalankan tugasnya.	f	3	19	29	39	2	92	3,20	0,905
		%	3,3	20,7	31,5	42,4	2,2	100		
Total Skor Per Kategori		F	10	36	77	59	2	184	3,04	0,871
Proporsi %		%	5,43	19,56	41,87	32,06	1,08	100		

Sumber: Pengolahan data angket, 2025

Berdasarkan tabel di atas, pernyataan pada indikator kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan tersebut memiliki rata-rata (*mean*) sebesar 3,04 dengan standar deviasi 0,871 berdasarkan perhitungan IBM SPSS Versi 27. Hasil tersebut menunjukkan bahwa indikator kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan berkategori cukup baik, hal ini dikarenakan 3,04 ada pada interval 2,61-3,40 (cukup baik). Artinya, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perangkat Desa di Desa Gunungmanik telah memenuhi harapan masyarakat, namun masih perlu ditingkatkan untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal.

Tabel. 4.17 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kemudahan Akses

No	Pernyataan		5	4	3	2	1	Total	Mean	St.dev
1	Pelayanan administrasi manual di Desa Gunungmanik dilakukan dalam waktu yang tepat dan tidak membuang waktu masyarakat.	f	8	20	44	20	0	92	2,83	0,872
		%	8,7	21,7	47,8	21,7	0	100		
2	Lokasi pelayanan administrasi manual di Desa Gunungmanik strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat.	f	5	24	39	24	0	92	2,89	0,858
		%	5,4	26,1	42,4	26,1	0	100		
3	Fasilitas dan lingkungan pelayanan administrasi manual di Desa Gunungmanik nyaman dan kondusif bagi masyarakat.	f	7	14	37	19	15	92	3,23	1,130
		%	7,6	15,2	40,2	20,7	16,3	100		
Total Skor Per Kategori		F	20	58	120	63	15	276	2,98	0,953
Proporsi %		%	7,24	21,04	43,47	22,82	5,43	100		

Sumber: Pengolahan data angket, 2025

Berdasarkan tabel di atas, pernyataan pada indikator kepuasan masyarakat terhadap kemudahan akses tersebut memiliki rata-rata (*mean*) sebesar 2,98 dengan standar deviasi 0,953 berdasarkan perhitungan IBM SPSS Versi 27. Hasil tersebut menunjukkan bahwa indikator kepuasan masyarakat terhadap kemudahan akses berkategori cukup baik, hal ini dikarenakan 2,98 ada pada interval 2,61-3,40 (cukup baik). Artinya, kemudahan akses yang diberikan oleh Perangkat Desa di Desa Gunungmanik masih perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan masyarakat secara lebih baik. Meskipun telah mencapai kategori cukup baik, namun masih perlu dilakukan peningkatan secara berkelanjutan agar masyarakat dapat memenuhi kebutuhannya dengan baik dan optimal.

Tabel. 4.18 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kepuasan Emosional

No	Pernyataan		5	4	3	2	1	Total	Mean	St.dev
1	Masyarakat Desa Gunungmanik merasa puas dengan pelayanan administrasi manual yang diberikan.	f	3	23	41	25	0	92	2,96	0,811
		%	3,3	25,0	44,6	27,2	0	100		
2	Pelayanan administrasi manual di Desa Gunungmanik memberikan rasa kebahagiaan dan kepuasan hidup bagi masyarakat.	f	7	20	44	20	1	92	2,87	0,880
		%	7,6	21,7	47,8	21,7	1,1	100		
3	Pelayanan administrasi manual di Desa Gunungmanik berfungsi dengan baik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.	f	4	21	43	24	0	92	2,95	0,817
		%	4,3	22,8	46,7	26,1	0	100		
Total Skor Per Kategori		F	14	64	128	69	1	276	2,92	0,836
Proporsi %		%	5,07	23,18	46,39	25	0,36	100		

Sumber: Pengolahan data angket, 2025

Berdasarkan tabel di atas, pernyataan pada indikator kepuasan masyarakat kepuasan emosional tersebut memiliki rata-rata (*mean*) sebesar 2,92 dengan standar deviasi 0,836 berdasarkan perhitungan IBM SPSS Versi 27. Hasil tersebut menunjukkan bahwa indikator kepuasan masyarakat terhadap kepuasan emosional berkategori cukup baik, hal ini dikarenakan 2,92 ada pada interval 2,61-3,40 (cukup baik). Artinya, Perangkat Desa di Desa Gunungmanik masih perlu meningkatkan kemampuan mengendalikan emosional dalam melayani kebutuhan masyarakat, agar masyarakat dapat merasakan kepuasan yang lebih optimal dalam pelayanan yang diberikan.

Tabel. 4.19 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Fungsional

No	Pernyataan		5	4	3	2	1	Total	Mean	St.dev
1	Pelayanan administrasi manual di Desa Gunungmanik memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat.	f	6	18	48	19	1	92	2,90	0,839
		%	6,5	19,6	52,2	20,7	1,1	100		
2	Kinerja pelayanan administrasi manual di Desa Gunungmanik sangat baik dan efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.	f	3	20	41	28	0	92	3,02	0,812
		%	3,3	21,7	44,6	30,4	0	100		
3	Pelayanan administrasi manual di Desa Gunungmanik berjalan secara optimal dan efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.	f	8	13	35	34	2	92	3,10	0,973
		%	8,7	14,1	38,0	37,0	2,2	100		
Total Skor Per Kategori		F	17	51	124	81	3	276	3,00	0,862
Proporsi %		%	6,15	18,47	44,96	29,34	1,08	100		

Sumber: Pengolahan data angket, 2025

Berdasarkan tabel 4.19, pernyataan pada indikator kepuasan masyarakat terhadap kepuasan fungsional tersebut memiliki rata-rata (*mean*) sebesar 3,00 dengan standar deviasi 0,862 berdasarkan perhitungan IBM SPSS Versi 27. Hasil tersebut menunjukkan bahwa indikator kepuasan masyarakat terhadap kepuasan fungsional berkategori cukup baik, hal ini dikarenakan 3,00 ada pada interval 2,61- 3,40 (cukup baik). Artinya, Perangkat Desa di Desa Gunungmanik telah memiliki kemampuan yang cukup baik dalam mengetahui dan menyelesaikan tugas-tugas sesuai dengan kebutuhan masyarakat, namun masih perlu ditingkatkan untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal.

Tabel 4.20 Pengaruh Terbesar dan Terkecil Tanggapan Responden
Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat

No	Variabel	Indikator	Terbesar/Terkecil	Mean	St. Dev
1.	Pelayanan Administrasi (X)	Akurat	Terbesar	3,14	0,922
		Efisien	Terkecil	2,83	0,874
2.	Kepuasan Masyarakat (Y)	Kualitas Pelayanan	Terbesar	3,04	0,871
		Kepuasan Emosional	Terkecil	2,92	0,836

Sumber: Hasil Peneliti, 2025

Berdasarkan hasil analisis, variabel Pelayanan Administrasi yang paling berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat adalah indikator Akurat dengan *mean* sebesar 3,14 dan standar deviasi 0,922. Sementara itu, indikator Efisien memiliki pengaruh terkecil dengan *mean* 2,83 dan standar deviasi 0,874. Pada variabel Kepuasan Masyarakat, indikator Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terbesar dengan *mean* 3,04 dan standar deviasi 0,871, sedangkan indikator Kepuasan Emosional memiliki pengaruh terkecil dengan *mean* 2,92 dan standar deviasi 0,836.

Tabel 4.20 Pengaruh Terbesar dan Terkecil Tanggapan Responden
Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat

No	Variabel	Indikator	Terbesar/Terkecil	Mean	St. Dev
1.	Pelayanan Administrasi (X)	Akurat	Terbesar	3,14	0,922
		Efisien	Terkecil	2,83	0,874
2.	Kepuasan Masyarakat (Y)	Kualitas Pelayanan	Terbesar	3,04	0,871
		Kepuasan Emosional	Terkecil	2,92	0,836

Sumber: Hasil Peneliti, 2025

Berdasarkan hasil analisis, variabel Pelayanan Administrasi yang paling berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat adalah indikator Akurat dengan *mean* sebesar 3,14 dan standar deviasi 0,922. Sementara itu, indikator Efisien memiliki pengaruh terkecil dengan *mean* 2,83 dan standar deviasi 0,874. Pada variabel Kepuasan Masyarakat, indikator Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terbesar dengan *mean* 3,04 dan standar deviasi 0,871, sedangkan indikator Kepuasan Emosional memiliki pengaruh terkecil dengan *mean* 2,92 dan standar deviasi 0,836.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 92 responden di Desa Gunungmanik, ditemukan bahwa pelayanan administrasi manual memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Meskipun pelayanan masih dilakukan secara manual, ada indikator-indikator yang menunjukkan bagaimana pelayanan administrasi tersebut memengaruhi persepsi kepuasan masyarakat.

Menurut Tjiptono (2014), kepuasan pelanggan (dalam konteks ini, masyarakat) adalah “perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan dengan harapannya”. Dalam konteks pelayanan administrasi manual, kinerja pelayanan dapat dinilai dari berbagai aspek seperti kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kemudahan akses. Jika pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan masyarakat, maka kepuasan cenderung meningkat. Sebaliknya, jika pelayanan tidak memenuhi harapan, ketidakpuasan akan muncul.

Berdasarkan dimensi-dimensi tersebut, dapat diasumsikan bahwa meskipun administrasi manual, Desa Gunungmanik mungkin unggul dalam dimensi tertentu seperti Ramah (*Friendly*) atau Transparan (*Transparent*), yang pada gilirannya berkontribusi pada tingkat kepuasan masyarakat. Namun, tantangan mungkin ada pada aspek Efisien (*Efficient*) atau Sederhana (*Simple*) karena keterbatasan sistem manual, serta Akurat (*Accurate*) karena potensi kesalahan manusia.

SIMPULAN

Kesimpulan utama dari pembahasan hasil penelitian ini adalah bahwa instrumen penelitian ini, yang dirancang untuk mengukur pelayanan administrasi manual dan kepuasan masyarakat di Desa Gunungmanik, telah lulus uji validitas dan reliabilitas dengan hasil yang sangat memuaskan. Ini adalah temuan krusial yang menegaskan kualitas data penelitian dan kesiapan untuk analisis lebih lanjut guna membuktikan hipotesis mengenai pengaruh kedua variabel tersebut. Hal ini juga memberikan keyakinan kepada seluruh pemangku kepentingan mulai dari penulis, pembaca, hingga instansi pemerintahan Desa Gunungmanik bahwa penelitian ini didasarkan pada metodologi yang solid dan menghasilkan data yang dapat diandalkan untuk tujuan pengembangan dan perbaikan di masa depan. Ini adalah langkah pertama yang kuat menuju pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana pelayanan administrasi, bahkan yang masih manual, dapat secara signifikan membentuk kepuasan masyarakat.

Pelayanan Administrasi (Variabel X) Sangat Valid dan Reliabel: Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur pelayanan administrasi manual di Desa Gunungmanik, yang mencakup dimensi efisien, akurat, transparansi, sederhana, dan ramah telah terbukti valid dan sangat reliabel. Berarti instrumen penelitian ini mampu mengukur pelayanan administrasi secara akurat dan konsisten. Nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,977 menunjukkan tingkat reliabilitas yang sangat tinggi.

Kepuasan Masyarakat (Variabel Y) Sangat Valid dan Reliabel: Serupa dengan pelayanan administrasi, indikator-indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat Desa Gunungmanik, yang meliputi dimensi kognitif, afektif, dan konatif, juga terbukti valid dan sangat reliabel. Nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,974 menegaskan konsistensi dan keandalan instrumen ini dalam mengukur kepuasan masyarakat.

Dasar Kuat untuk Analisis Lebih Lanjut: Validitas dan reliabilitas yang tinggi dari kedua variabel ini mengindikasikan bahwa data yang dikumpulkan dalam penelitian ini kuat dan dapat dipercaya untuk menganalisis lebih lanjut pengaruh pelayanan administrasi manual terhadap kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

Churchill, G. A., & Surprenant, C. (1982). An investigation into the determinants of customer satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19(4), 491-504.

Fayol, H., & Weber, M. (1916, 1922). *Administration Industrielle et Generale; Ekonomi dan Masyarakat*.

Field, A. (2009). *Discovering statistics using SPSS. Sage Publications*”.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis*. Prentice Hall.

Indra Muchlis Adnan, S.H., M.H., M.M., Ph.D. (2020) *“Public Administration Concepts and Cases”*.

Irra Chisyanti Dewi (2004) *Pengantar Ilmu Administrasi*. James D. Stillman. *“Governance and Public Administration”*

Kotler, P. (2005). Manajemen pemasaran. Edisi 11. Jakarta: Prenhallindo. Ludwing von Bertalanffy. (1968). “*The Nature of Systems*”

Max Weber. (1947). “*The Theory of Social and Economic Organization*” Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. McGraw-Hill.

Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.

Pasolong, H. (2020). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Penerbit Alfabeta.

Petter Drucker. (1967). “*The Effective Executive*”

Sugiyono. (2003). *Statistika untuk Penelitian*. CV Alfabeta. Bandung.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Theo Haiman. (1951). “*Administrative Organization*”

Tresiana, Novita., Duadji, Noverman. (2018). *Pengantar Ilmu Asministrasi*. CV. Anugrah Utama Raharja.

B. Dokumen

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengatur tentang pelaksanaan pelayanan publik, termasuk pelayanan administrasi.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengatur tentang prinsip-prinsip pelayanan publik, hak dan kewajiban penerima pelayanan, serta standar pelayanan.

Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

C. Jurnal

- Farisanu, Ibnu Khayath, Indri Farradina, and Erny Noer Herliana. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Suatang Keteban Kecamatan Paser Belengkong Kabupaten Paser." *JURNAL RISET MANAJEMEN DAN EKONOMI (JRIME)* 2.1 (2024): 396-408.
- Hamim, Rokhi Nur, et al. "Dampak implementasi e-government terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Desa Sukajaya." *Indonesian Journal of Public Administration Review* 1.3 (2024): 16-16. Moody, K. (2002). Using Technology to Improve Public Sector Management. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 12(3), 331-354.
- Natika, Luki. "Transformasi Pelayanan Publik Di Era Digital: Menuju Pelayanan Masa Depan Yang Lebih Baik." *The World of Public Administration Journal* 6.1 (2024): 1-11.
- Nurnela, Desi, and Indra Muis. "Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi." *Jurnal Mahasiswa Bina Insani* 9.2 (2024): 159-168.
- Sofyaniawati, Istia, and Sutikno Slamet. "Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Bogor." *Jurnal Mirai Management* 8.2 (2023).
- Sudrajat, Yayat. "Analisis reformasi tata kelola administrasi pemerintahan (studi kasus provinsi Jawa Barat)." *Ekonomis: Journal of Economics and Business* 8.2 (2024): 1954-1965.
- Syaputra, Asep. "Aplikasi E-Kelurahan Untuk Peningkatan Pelayanan Administrasi Dalam Mendukung Penerapan E-Government." *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer* 20.2 (2021): 379-388.
- Utami, Yuanita, Halilul Khairi, and Ika Sartika. "Analisis SWOT dalam Menentukan Strategi Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi." *Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan dan Kearsipan* 26.1 (2024): 1.

Widiastuti, Ika. "Sistem Informasi Pelayanan Desa Berbasis Web di Desa Wanajaya Jawa Barat." *DIKMAS: Jurnal Pendidikan Masyarakat Dan Pengabdian* 2.3 (2022): 877-886.

Yam, Jim Hoy, and Ruhiyat Taufik. "Hipotesis Penelitian Kuantitatif." *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi* 3.2 (2021): 96-102.

D. Skripsi

Azwar, Hanifah. "Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik." *Sosio e-kons* 11.3 (2020): 259-267.

Ipik Permanadan, Tosa Median Jaya. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kuwu Desa Tegalsari Kecamatan Plered Kabupaten Cirebon." (2018).

Mardiana, Siti, and Budi Hartono. "Efektivitas Kearsipan dalam Pelayanan Administrasi Bagian Tata Pemerintahan di Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara." (2022).

Prameswari, Gading Tri. *Pengaruh Good Governance, Efektivitas Kerja Pegawai, Dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kelurahan Kalirungkut Surabaya*. Diss. STIESIA Surabaya, 2024.

Rumsowek, Sfase Jusde Juan Christian. *Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Pelayanan Desa Melalui Pengembangan Aplikasi Indeks Desa Membangun Di Desa Tapos 1 Kecamatan Tenjolaya Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat*. Diss. Sekolah Tinggi Ilmu Pemerintahan Abdi Negara, 2023.

Sholihin, M. Adi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Paten Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis." (2021).