JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN
Homepage : https://ejurnal.stkip-pessel.ac.id/index.php/jmp
Email : jmp@stkip-pessel.ac.id

p-ISSN : 2548-4826 ; e-ISSN : 2548-4834
Vol. 11, No. 5, October 2026
Page 12323-12333
© Author
Jurnal Manajemen Pendidikan

PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR KELURAHAN SEKARAN MENGGUNAKAN IKM-PLUS

Siti Muawidatul Abidah[1*], Teguh Hardi Raharjo[2]
[1,2] Universitas Negeri Semarang, Indonesia

Email: abidahmuawidatul@students.unnes.ac.id

DOI: https://doi.org/10.34125/jmp.v11i5.3857

Sections Info

Article history:
Submitted: 9 August 2026
Final Revised: 28 August 2026
Accepted: 26 September 2026
Published: 31 October 2026

Keywords:
Community Satisfaction
Service Quality
PLS-SEM
Public Service

ABSTRACT

Objective: *This study aims to analyze the factors influencing Community Satisfaction with administrative services at the Sekaran Village Office and to test a more comprehensive measurement model than the conventional IKM instrument.* ***Methods:*** *Quantitative research with a survey design involving 122 respondents selected through convenience sampling. Data were analyzed using PLS-SEM with SmartPLS 4.2.9 through outer model and inner model evaluations.* ***Results:*** *9 out of 11 hypotheses were accepted. Constraints (β=0.234), Assurance (β=0.232), Responsiveness (β=0.193), Community Image (β=0.163), Technical (β=0.154), Service Quality (β=0.151), Price Perception (β=0.151), and Community Sacrifice (β=0.139) had a significant positive effect. Conversely, Community Value (p=0.345) and Physical Appearance (p=0.229) were not significant. The model explains 66.3% of the variance in Community Satisfaction (R-Square = 0.663).* ***Novelty:*** *This study proves that the public prioritizes service substance (constraint management, staff competence, and responsiveness) over added value or luxurious physical facilities. This confirms that measuring public satisfaction must consider the user experience holistically, not merely administrative aspects.*

ABSTRAK

Objektif: *Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Sekaran serta menguji model pengukuran yang lebih komprehensif dari instrumen IKM konvensional.* ***Metode:*** *Penelitian kuantitatif dengan desain survei terhadap 122 responden yang dipilih melalui convenience sampling. Data dianalisis menggunakan PLS-SEM berbantuan SmartPLS 4.2.9 melalui evaluasi outer model dan inner model.* ***Hasil:*** *Sebanyak 9 dari 11 hipotesis diterima. Kendala (β=0,234), Jaminan (β=0,232), Responsiveness (β=0,193), Citra Masyarakat (β=0,163), Teknis (β=0,154), Kualitas Layanan (β=0,151), Persepsi Harga (β=0,151), dan Pengorbanan Masyarakat (β=0,139) berpengaruh signifikan positif. Sebaliknya, Nilai Masyarakat (p=0,345) dan Tampilan Fisik (p=0,229) tidak signifikan. Model mampu menjelaskan 66,3% variansi Kepuasan Masyarakat (R-Square = 0,663).* ***Kebaruan:*** *Penelitian ini membuktikan bahwa masyarakat lebih mementingkan substansi pelayanan (pengelolaan kendala, kompetensi petugas, dan kecepatan tanggap) dibandingkan nilai tambah atau kemewahan fasilitas fisik. Hal ini menegaskan bahwa pengukuran kepuasan publik harus mempertimbangkan pengalaman pengguna secara holistik, bukan sekadar aspek administratif.*

Kata kunci: *Kepuasan Masyarakat, Kualitas Layanan, PLS-SEM, Pelayanan Publik*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat sekaligus mencerminkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan yang berkualitas ditandai dengan kejelasan prosedur dan informasi, ketepatan waktu, kompetensi petugas, kemudahan akses, serta kemampuan merespons kebutuhan dan pengaduan masyarakat (Pareek & Sole, 2022). Penelitian (Kusbudiyanto et al., 2023) menunjukkan bahwa pengukuran kepuasan masyarakat dapat menjadi instrumen untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik dan mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki. Sejalan dengan hal tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB, 2024) menempatkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai salah satu instrumen untuk memperoleh penilaian masyarakat sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan publik. Studi terkini oleh (Romero-Subia et al., 2023) menegaskan bahwa terdapat perbedaan signifikan dalam persepsi warga perkotaan dan pedesaan terhadap kualitas layanan publik, yang pada gilirannya memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas mereka terhadap pemerintah kota.

Kepuasan masyarakat merupakan indikator utama dalam menilai keberhasilan pelayanan publik. Masyarakat akan merasa puas ketika layanan yang mereka terima sesuai dengan harapan, kebutuhan, dan pengalaman yang mereka rasakan secara langsung (Lanin, 2023). Pengukuran kepuasan masyarakat bukan sekadar formalitas, melainkan amanat regulasi yang tertuang dalam (Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25, 2009) tentang Pelayanan Publik. Regulasi ini mewajibkan setiap instansi pemerintah untuk melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala sebagai bahan evaluasi nyata dalam memperbaiki kualitas layanan (Siregar et al., 2023).;Nurfitri, 2022). Penelitian (Awaliah et al., 2025) di Kelurahan Dorotangga menemukan bahwa perilaku kerja aparatur merupakan faktor paling krusial dalam menentukan kepuasan masyarakat, sementara fasilitas fisik tidak selalu menjadi penentu utama

Pengukuran kepuasan masyarakat di Indonesia banyak menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017. Model ini menilai kualitas pelayanan berdasarkan beberapa unsur administratif seperti persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, hingga kompetensi petugas. Model ini cukup membantu untuk memberikan gambaran umum mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah (Hardiyansyah, 2018; PERMEN, 2017). Namun, seiring berkembangnya kebutuhan masyarakat, muncul pendekatan lain yang dinilai lebih komprehensif, yaitu model IKM Plus yang dikembangkan oleh (Bakti, 2017). Model IKM Plus dirancang untuk mengukur kepuasan masyarakat dengan mempertimbangkan berbagai aspek pengalaman pengguna layanan, termasuk kualitas pelayanan, persepsi nilai, persepsi pengorbanan, serta kepuasan secara keseluruhan. Pendekatan tersebut memberikan perspektif yang lebih luas dalam memahami pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan, tidak hanya berdasarkan aspek kualitas pelayanan, tetapi juga berdasarkan penilaian masyarakat terhadap manfaat dan pengorbanan yang dirasakan selama memperoleh pelayanan (Bakti, 2017). Temuan serupa juga diungkapkan oleh Runturambi et al., (2022) yang meneliti efektivitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Manado; meskipun nilai IKM tergolong baik, masih terdapat unsur pelayanan yang memerlukan perbaikan strategis .

Hasil pengukuran secara nasional, nilai IKM pelayanan publik tergolong tinggi. Pada tahun 2024, nilai IKM nasional mencapai 88,90 dengan kategori sangat baik. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Indonesia sudah berjalan dengan baik. Namun, jika dilihat lebih dalam, realita di lapangan tidak selalu sejalan dengan angka tersebut. Data

Ombudsman Republik Indonesia dari https://ombudsman.go.id/ menunjukkan masih banyaknya laporan masyarakat terkait pelayanan publik, seperti pelayanan yang lambat, tidak jelas, bahkan tidak sesuai prosedur. Muncul fenomena gap atau kesenjangan, yaitu adanya perbedaan antara hasil pengukuran yang terlihat baik dengan pengalaman nyata masyarakat yang belum sepenuhnya memuaskan. Artinya, meskipun secara angka pelayanan dinilai tinggi, masih ada masalah yang dirasakan langsung oleh masyarakat tetapi belum tertangkap secara maksimal oleh instrumen IKM yang digunakan.

Fenomena serupa juga terjadi di Kantor Kelurahan Sekaran, Kecamatan Gunungpati, Kota Semarang. Berdasarkan data Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2025 menggunakan instrumen IKM Permenpan RB, nilai yang diperoleh mencapai 89,687 dengan kategori sangat baik. Namun, hasil observasi awal menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan, seperti waktu pelayanan yang belum konsisten, kurangnya kejelasan informasi persyaratan, serta keterbatasan informasi terkait mekanisme pengaduan. Selain itu, ulasan masyarakat juga menunjukkan adanya perbedaan persepsi, di mana sebagian merasa puas, tetapi sebagian lainnya masih mengeluhkan kualitas layanan.

Kondisi ini menunjukkan bahwa model IKM versi Permenpan RB cenderung lebih fokus pada aspek administratif dan belum sepenuhnya mampu menangkap pengalaman subjektif masyarakat secara menyeluruh. Penelitian (Suci Wulandari, Tupan, 2023) juga mengungkapkan hal yang sama, bahwa instrumen IKM memiliki keterbatasan dalam menggambarkan kepuasan masyarakat secara komprehensif. Masih banyak aspek penting seperti persepsi nilai layanan, kenyamanan, dan kesesuaian harapan yang belum tergambar secara utuh. Inilah yang menjadi dasar munculnya research gap dalam penelitian ini, yaitu adanya kebutuhan untuk menggunakan model pengukuran yang lebih mampu menggambarkan kondisi nyata di lapangan. Sebagai alternatif, pendekatan SERVQUAL yang mencakup dimensi *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles* telah terbukti fleksibel dan banyak diadaptasi dalam konteks layanan publik di tingkat kelurahan. Tidak cukup hanya mengandalkan penilaian administratif, tetapi juga perlu memahami bagaimana masyarakat benar-benar merasakan layanan tersebut (Alfiani et al., 2025).

Model IKM Plus yang dikembangkan oleh (Bakti, 2017) merupakan pendekatan pengukuran kepuasan masyarakat yang memberikan perspektif lebih komprehensif dibandingkan pengukuran yang hanya berorientasi pada aspek administratif pelayanan. Model ini mengintegrasikan beberapa dimensi yang berkaitan dengan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan, seperti kualitas pelayanan, nilai yang dirasakan, serta kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima.

Berdasarkan fenomena dan kesenjangan yang telah dijelaskan pada latar belakang, penelitian ini terdorong untuk melakukan kajian lebih mendalam terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Sekaran dengan menggunakan pendekatan IKM-Plus berbasis metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Pendekatan IKM-Plus dipilih karena dinilai lebih komprehensif dalam menangkap pengalaman subjektif masyarakat, sedangkan PLS-SEM digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel laten dalam model pengukuran tersebut secara statistik.

METODE PENELITIAN

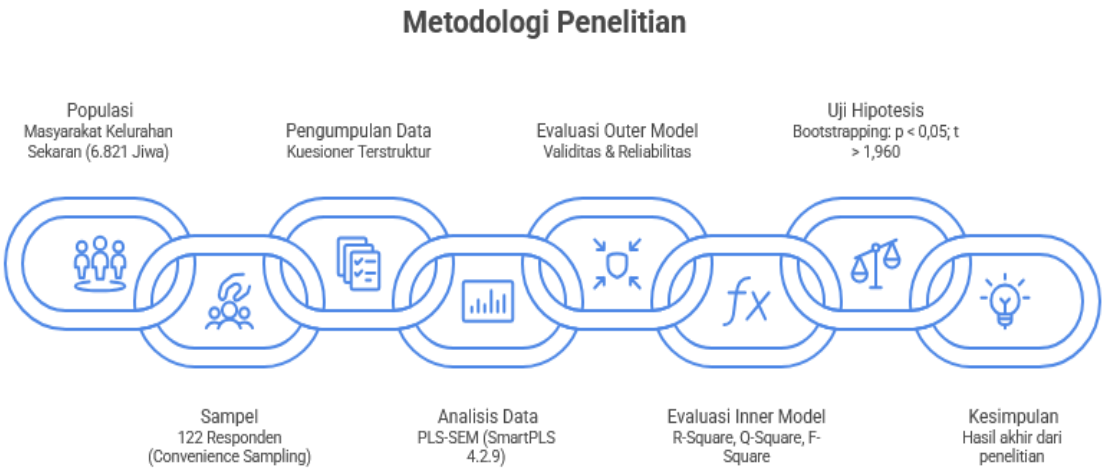
Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei untuk mengukur persepsi publik terhadap layanan administrasi secara sistematis melalui kuesioner

terstruktur (Sugiyono, 2013). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kelurahan Sekaran, Kecamatan Gunungpati, Kota Semarang yang telah memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP), yaitu sebanyak 6.821 jiwa. Penetapan populasi tersebut disesuaikan dengan karakteristik responden yang menjadi sasaran penelitian, yaitu masyarakat yang telah memenuhi persyaratan sebagai pengguna layanan administrasi di Kelurahan Sekaran.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*, yaitu pemilihan responden berdasarkan kemudahan akses serta kesediaan anggota populasi untuk berpartisipasi dalam penelitian (Uma Sekaran, 2016). Teknik tersebut digunakan karena peneliti memilih masyarakat yang memenuhi kriteria responden dan bersedia mengisi kuesioner penelitian.

Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini mempertimbangkan metode analisis yang digunakan, yaitu *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM).* (Joseph F. Hair, William C. Black, Barry J. Babin, 2019) menjelaskan bahwa ukuran sampel dalam analisis multivariat perlu mempertimbangkan jumlah variabel atau indikator yang dianalisis serta kompleksitas model. Penelitian ini menggunakan 12 indikator dalam model pengukuran. Dengan menggunakan rasio 10 responden untuk setiap indikator, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 122 responden.

Pengujian dalam penelitian ini dilakukan melalui dua tahap utama, yaitu evaluasi Outer Model dan evaluasi Inner Model menggunakan bantuan software SmartPLS 4.2.9. Pada tahap Outer Model, dilakukan uji validitas dan reliabilitas melalui loading factor, *Average Variance Extracted* (AVE), *Composite Reliability* (CR), *Cronbach's Alpha*, serta validitas diskriminan menggunakan HTMT dan *Fornell-Larcker*. Konstruk dinyatakan memenuhi kriteria apabila nilai AVE ≥ 0,50, CR dan *Cronbach's Alpha* ≥ 0,70, serta HTMT < 0,85–0,90 (Hair et al., 2022). Selanjutnya, pada tahap Inner Model, dilakukan evaluasi *R-Square, Q-Square, F-Square*, serta pengujian hipotesis melalui metode *bootstrapping* untuk melihat nilai *path coefficient* dan signifikansi (*p-value* < 0,05; t-statistik > 1,960). (Joseph F. Hair, G. Tomas M. Hult, Christian M. Ringle, 2022).



Gambar 1. Alur Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik Responden & Model Pengukuran

Responden dalam penelitian ini berjumlah 122 orang. Berdasarkan jenis kelamin,

responden didominasi oleh perempuan sebanyak 96 orang (78,7%), sedangkan laki-laki sebanyak 26 orang (21,3%).

Table 1. Jenis Kelamin Responden

Laki-laki	26	21,3
Perempuan	96	78,7
Total	122	100,0

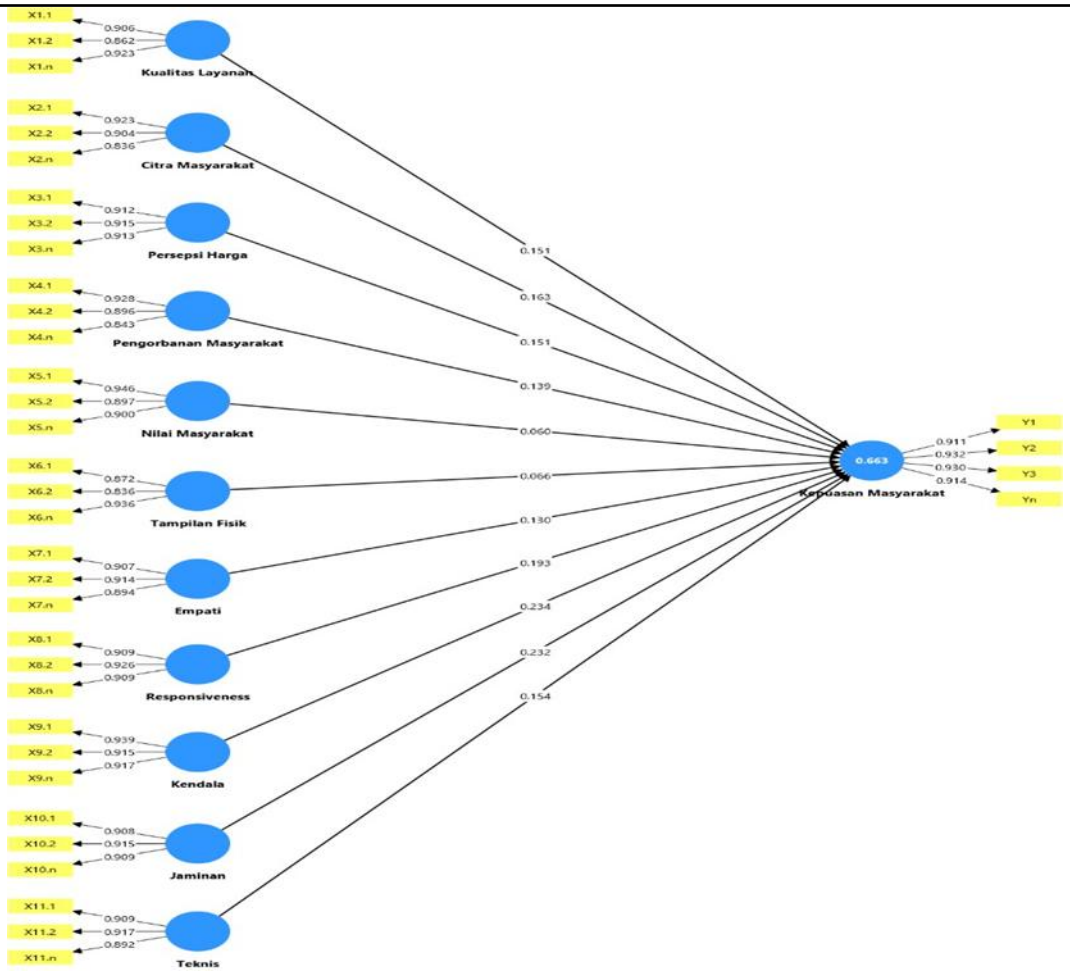
Berdasarkan hasil analisis validitas konvergen, seluruh indikator memiliki nilai *loading factor* > 0,7. Uji validitas diskriminan melalui *Fornell-Larcker Criterion, Cross Loadin*g, dan HTMT menunjukkan seluruh nilai memenuhi kriteria (HTMT < 0,9). Uji reliabilitas menunjukkan seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,7, *Composite Reliability* > 0,7, dan AVE > 0,5. Seluruh indikator juga memiliki nilai VIF < 5, sehingga tidak terjadi multikolinearitas.

Table 2. Ringkasan Uji Validitas, Reliabilitas, dan Multikolinearitas

Variabel	**Jumlah Item**	***Cronbach-a***	***Composite Reliability***	***AVE***	**Rentang *VIF***
Citra Masyarakat	3	0,867	0,918	0,789	2,176 - 2,708
Empati	3	0,891	0,932	0,819	2,046 - 2,752
Jaminan	3	0,898	0,936	0,830	3,076 - 3,592
Kendala	3	0,914	0,945	0,853	2,130 - 2,752
Kepuasan Masyarakat	4	0,941	0,958	0,850	3,425 - 4,353
Kualitas Layanan	3	0,880	0,925	0,805	2,176 - 2,708
Nilai Masyarakat	3	0,904	0,939	0,836	2,481 - 2,817
Pengorbanan Masyarakat	3	0,871	0,919	0,792	1,999 - 2,626
Persepsi Harga	3	0,901	0,938	0,834	2,781 - 2,950
Responsiveness	3	0,903	0,939	0,837	2,514 - 3,453
Tampilan Fisik	3	0,860	0,913	0,779	2,046 - 2,752
Teknis	3	0,891	0,932	0,821	2,954 - 3,592

Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Evaluasi model struktural diawali dengan melihat nilai *R-Square*. Nilai *R-Square* untuk variabel Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 0,663, yang berarti 66,3% variabel Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel eksogen dalam model, sedangkan 33,7% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian. Nilai *Q-Square* sebesar 0,577 (> 0) menunjukkan bahwa model memiliki nilai observasi yang baik.



Gambar 1. Model Struktural (*Inner Model*)

Berdasarkan nilai *f-square*, pengaruh kategori *moderate* ditunjukkan oleh Jaminan (0,127) dan Kendala (0,124). Pengaruh kategori lemah ditunjukkan oleh Citra Masyarakat (0,062), Kualitas Layanan (0,057), Pengorbanan Masyarakat (0,051), Persepsi Harga (0,055), Responsiveness (0,086), Empati (0,042), dan Teknis (0,058). Sementara itu, Nilai Masyarakat (0,009) dan Tampilan Fisik (0,011) termasuk kategori tidak memiliki pengaruh.

Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan metode *bootstrapping* dengan kriteria nilai *p-value* < 0,05 dan *t-statistic* > 1,960. Berikut adalah ringkasan hasil pengujian hipotesis:

Table 3. Hasil Pengujian Hipotesis (*Path Coefficients*)

Hubungan Variabel	Koefisien	*T-Statistics*	*P-Values*	*Keterangan*
Kualitas Layanan → Kepuasan Masyarakat	0,151	2,277	0,023	Diterima
Citra Masyarakat → Kepuasan Masyarakat	0,163	2,480	0,013	Diterima
Persepsi Harga → Kepuasan Masyarakat	0,151	2,366	0,018	Diterima
Pengorbanan Masyarakat → Kepuasan Masyarakat	0,139	2,651	0,008	Diterima
Nilai Masyarakat → Kepuasan Masyarakat	0,060	0,945	0,345	Ditolak
Tampilan Fisik → Kepuasan Masyarakat	0,066	1,204	0,229	Ditolak
Empati → Kepuasan Masyarakat	0,130	2,198	0,028	Diterima
Responsiveness → Kepuasan Masyarakat	0,193	3,087	0,002	Diterima
Kendala → Kepuasan Masyarakat	0,234	3,522	0,000	Diterima

Jaminan→ Kepuasan Masyarakat	0,232	3,224	0,001	Diterima
Teknis → Kepuasan Masyarakat	0,154	2,616	0,009	Diterima

Berdasarkan Tabel 3, 9 dari 11 hipotesis dinyatakan diterima karena memiliki nilai p-value < 0,05 dan *t-statistic* > 1,960. Sementara itu, 2 hipotesis ditolak, yaitu pengaruh Nilai Masyarakat dan Tampilan Fisik terhadap Kepuasan Masyarakat.

Pembahasan

Penelitian ini menguji 11 hipotesis yang menghubungkan variabel eksogen terhadap Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil analisis PLS-SEM, 9 hipotesis dinyatakan diterima dan 2 hipotesis ditolak. Interpretasi hasil penelitian dijelaskan sebagai berikut:

1. **Pengaruh Variabel yang Signifikan (Hipotesis Diterima)**
   Pengaruh Kualitas Layanan, Jaminan, Responsiveness, dan Teknis terhadap Kepuasan Masyarakat.

   Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan (β=0,151; p=0,023), Jaminan (β=0,232; p=0,001), *Responsiveness* (β=0,193; p=0,002), dan Teknis (β=0,154; p=0,009) secara signifikan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat. Temuan ini mengindikasikan bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan administrasi sangat memperhatikan kualitas prosedur, kompetensi petugas (jaminan), kecepatan tanggap terhadap keluhan, serta sarana teknis pendukung.

   Temuan ini sejalan dengan penelitian (Nuriyah et al., 2023), yang menyatakan bahwa keandalan, daya tanggap (*responsiveness*), jaminan, empati, dan bukti langsung secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Trubus Sport Center Tana Paser. Nuriyah et al., (2023) bahkan menemukan bahwa daya tanggap memiliki pengaruh paling dominan. Hal ini juga diperkuat oleh Sella, Lisnini, & Nadra (2023) yang menemukan bahwa *responsiveness* dan *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Zafa Tour Palembang. Dengan demikian, semakin cepat dan tanggap petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan.

   Pengaruh Citra Masyarakat terhadap Kepuasan Masyarakat

   Variabel Citra Masyarakat (β=0,163; p=0,013) juga terbukti berpengaruh signifikan. Citra instansi yang baik di mata masyarakat akan membentuk ekspektasi positif yang berujung pada kepuasan. Temuan ini konsisten dengan Blut et al., (2024) dalam meta-analisisnya yang menyatakan bahwa citra (*image*) merupakan salah satu anteseden penting yang memengaruhi nilai pelanggan (*customer perceived value*), yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan. Masyarakat yang memiliki persepsi positif terhadap instansi cenderung lebih mudah merasa puas terhadap layanan yang diterima.

   Pengaruh Persepsi Harga dan Pengorbanan Masyarakat terhadap Kepuasan Masyarakat

   Variabel Persepsi Harga (β=0,151; p=0,018) dan Pengorbanan Masyarakat (β=0,139; p=0,008) juga berpengaruh signifikan. Masyarakat akan merasa puas apabila nilai manfaat yang mereka terima sebanding atau melebihi pengorbanan yang dikeluarkan, baik berupa waktu, tenaga, maupun biaya.

Temuan ini didukung oleh meta-analisis komprehensif Blut et al., (2024) yang menganalisis 687 artikel dan 357.247 pelanggan. Blut et al., (2024) menyimpulkan bahwa model nilai pelanggan (*Customer Perceived Value*) yang paling integratif harus mencakup *benefit* (manfaat), *sacrifice* (pengorbanan), dan nilai keseluruhan. Pengorbanan yang dirasakan pelanggan-seperti waktu, usaha, dan biaya merupakan komponen kunci dalam membentuk kepuasan. Dengan demikian, semakin kecil pengorbanan yang dirasakan masyarakat relatif terhadap manfaat yang diterima, semakin tinggi kepuasan mereka.

Pengaruh Empati dan Kendala terhadap Kepuasan Masyarakat

Variabel Empati (β=0,130; p=0,028) dan Kendala (β=0,234; p=0,000) juga berpengaruh signifikan. Empati menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya menuntut hasil akhir yang cepat, tetapi juga pelayanan yang ramah dan penuh perhatian. Temuan ini sejalan dengan (Rafael et al., 2026) yang menemukan bahwa empati berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen Kopi Rumah Mantan Km 3 Balikpapan.

Sementara itu, variabel Kendala memiliki koefisien tertinggi (β=0,234) di antara semua variabel yang signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa cara instansi mengelola kendala (misalnya antrean panjang, prosedur yang rumit, atau keterbatasan informasi) justru menjadi penentu utama kepuasan. Jika petugas mampu mengatasi kendala dengan efektif dan komunikatif, masyarakat akan merasa lebih puas dibandingkan jika kendala tersebut diabaikan.

2. Variabel yang Tidak Berpengaruh Signifikan (Hipotesis Ditolak)

Pengaruh Tampilan Fisik terhadap Kepuasan Masyarakat

Variabel Tampilan Fisik (β=0,066; p=0,229) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Ini mengindikasikan bahwa bagi masyarakat pengguna layanan administrasi, substansi pelayanan (kecepatan, kejelasan informasi, dan keramahan petugas) jauh lebih penting daripada kemewahan atau estetika fisik fasilitas.

Temuan ini konsisten dengan penelitian Hengo et al. (2024) pada Café Maidia Bajawa, yang menemukan bahwa bukti fisik (tangibles) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hengo et al. (2024) menjelaskan bahwa pelanggan lebih fokus pada keandalan (*reliability*) dan ketanggapan (*responsiveness*) daripada sekadar estetika fisik. Hal ini juga sejalan dengan temuan Rafael et al. (2023) yang menyatakan bahwa keandalan dan daya tanggap tidak selalu berpengaruh signifikan pada objek tertentu, menandakan bahwa preferensi pengguna sangat bergantung pada konteks layanan yang mereka terima.

Dengan demikian, bagi Kantor Kelurahan, peningkatan kualitas pelayanan yang bersifat substantif seperti mempercepat waktu pelayanan dan memperjelas informasi prosedur akan lebih efektif daripada berinvestasi pada renovasi fisik yang mahal.

Pengaruh Nilai Masyarakat terhadap Kepuasan Masyarakat

Variabel Nilai Masyarakat (β=0,060; p=0,345) juga tidak berpengaruh signifikan. Hal ini dapat diartikan bahwa masyarakat menilai layanan administrasi sebagai kewajiban pemerintah yang sifatnya given (sudah seharusnya), sehingga penilaian terhadap "nilai tambah" layanan tersebut tidak secara langsung mendorong kepuasan mereka secara keseluruhan.

Temuan ini berbeda dengan kesimpulan Blut et al., (2024) yang menyatakan bahwa *overall value* berpengaruh kuat terhadap kepuasan. Perbedaan ini dapat dijelaskan oleh konteks penelitian: Blut et al., (2024) menganalisis layanan komersial (B2C dan B2B), sedangkan penelitian ini menganalisis layanan publik (pemerintahan). Dalam konteks layanan publik, masyarakat mungkin tidak mempertimbangkan "nilai" layanan secara transaksional, karena layanan tersebut bersifat wajib dan dibiayai oleh pajak. Oleh karena itu, variabel Nilai Masyarakat tidak menjadi prediktor utama kepuasan dalam konteks ini.

3. Implikasi Teoritis dan Praktis

Secara teoritis, temuan ini memberikan bukti empiris bahwa model pengukuran kepuasan masyarakat tidak bisa hanya berfokus pada aspek administratif semata, tetapi harus komprehensif. Model yang dikembangkan dalam penelitian ini yang mencakup kualitas layanan, citra, harga, kendala, dan lainnya terbukti mampu menjelaskan variansi kepuasan masyarakat sebesar 66,3% (berdasarkan nilai *R-Square* 0,663).

Secara praktis, bagi pengelola layanan (khususnya Kantor Kelurahan), hasil penelitian ini memberikan arahan strategis yang jelas. Prioritas perbaikan harus diarahkan pada aspek Kendala (meminimalisir hambatan prosedural), Jaminan (meningkatkan kompetensi petugas), dan *Responsiveness* (mempercepat waktu tanggap). Aspek estetika fisik (Tampilan Fisik) bisa dikesampingkan sementara jika anggaran terbatas, karena terbukti tidak memengaruhi kepuasan secara signifikan.

4. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan, di antaranya adalah penggunaan teknik *convenience sampling* yang mungkin kurang merepresentasikan seluruh populasi secara acak. Selain itu, penelitian ini hanya berfokus pada satu instansi (Kantor Kelurahan), sehingga hasilnya belum tentu dapat digeneralisasi ke instansi lain dengan karakteristik yang berbeda. Penelitian di masa depan disarankan untuk menambahkan variabel lain yang mungkin relevan (seperti digitalisasi layanan) atau menggunakan metode mixed-methods untuk menggali lebih dalam alasan mengapa variabel Nilai Masyarakat dan Tampilan Fisik tidak signifikan.

KESIMPULAN

Temuan Mendasar:

Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Sekaran. Berdasarkan analisis PLS-SEM terhadap 122 responden, 9 dari 11 hipotesis diterima. Kendala (β=0,234) menjadi prediktor terkuat, diikuti Jaminan (β=0,232), Responsiveness (β=0,193), Citra Masyarakat (β=0,163), Teknis (β=0,154), Kualitas Layanan (β=0,151), Persepsi Harga (β=0,151), dan Pengorbanan Masyarakat (β=0,139). Sebaliknya, Nilai Masyarakat (p=0,345) dan Tampilan Fisik (p=0,229) tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini membuktikan masyarakat lebih mementingkan substansi pelayanan (pengelolaan kendala dan kompetensi petugas) dibandingkan kemewahan fasilitas fisik. Model penelitian ini mampu menjelaskan 66,3% variansi Kepuasan Masyarakat (R-Square = 0,663).

Implikasi:

Secara praktis, instansi pemerintah disarankan memprioritaskan perbaikan pada

pengelolaan hambatan prosedural, peningkatan kompetensi petugas, dan kecepatan responsivitas.

Batasan:

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada penggunaan convenience sampling dan fokus pada satu instansi, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi secara luas.

Penemuan Masa Depan

Penelitian selanjutnya disarankan memperluas cakupan sampel multi-instansi, menggunakan metode *mixed-methods*, serta menambahkan variabel relevan seperti digitalisasi layanan (*e-government*) guna memperkaya temuan di masa mendatang.

REFERENSI

Alfiani, W., Yunus, K., & Farida, F. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dan Kepuasan Masyarakat: Pendekatan Servqual Pada Kantor Kelurahan Masale Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. *Indonesian Journal of Business and Management*, *8*(1), 363–370. https://doi.org/10.35965/jbm.v8i1.7819

Awaliah, N., Mahmud;, & Syafrudin. (2025). Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi di Kelurahan Dorotangga. *Jurnal Economic Resources*, *8*(2), 1373–1381.

Bakti, S. (2017). *IKM Plus: Teknik Pengukuran Kepuasan Masyarakat untuk Mendukung Reformasi Birokrasi Instansi Pelayanan Publik*. Jakarta: LIPI Press.

Blut, M., Chaney, D., Lunardo, R., Mencarelli, R., & Grewal, D. (2024). Customer Perceived Value: A Comprehensive Meta-analysis. *Journal of Service Research*, *27*(4), 501–524. https://doi.org/10.1177/10946705231222295

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*.

Hengo, M. E., & Dkk. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Cafe Maidia di Kecamatan Bajawa, Kabupaten Ngada). *Jurnal Bisnis & Manajemen*, *Vol.17*, 553–564. file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/JURNAL BUAT SKRIPSI (BUKTI FISIK DLL).pdf

Joseph F. Hair, G. Tomas M. Hult, Christian M. Ringle, dan M. S. (2022). *metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) edisi ke-3*.

Joseph F. Hair, William C. Black, Barry J. Babin, dan R. E. A. (2019). *MULTIVARIATE DATA ANALYSIS Multivariate Data Analysis*.

Kusbudiyanto, L., Kurniawan, D., & Samputra, P. L. (2023). Evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bekasi. *JANE (Jurnal Administrasi Negara)*, *5*(1), 55–63. https://doi.org/10.24198/jane.v15i1.20958

Lanin, D. (2023). Assessing the Mediating Effect of the Role of Public Managers Between Service Quality and Public Satisfaction of Multiple Ethnicities in Local Governments in Sumatra , Indonesia. *PUBLIC POLICY AND ADMINISTRATION*, *22*(1), 33–47. https://doi.org/10.5755/j01.ppaa.22.1.33725

Nurfitri, R. P. (2022). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Pengadilan Tinggi Banten. *DESTANA Indonesia Of Interdiciplinary Journal*, *2*, 191–199.

Nuriyah, Ainun, & Wahyudi. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Trubus Sport Center di Tana Paser. *Manajemen Kreatif Jurnal*, *1*(1), 31–47. https://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/makreju/article/view/968

PANRB, K. (2024). *Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi*

Nomor 9 Tahun 2024 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Secara Daring.

Pareek, U., & Sole, N. A. (2022). Quality of Public Services in the Era of Guaranteed Public Service Delivery. *Indian Journal of Public Administration*. https://doi.org/10.1177/00195561211072575

PERMEN. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.

Rafael, R. S. E., Prihandoyo, C., & Rohman, D. T. (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kopi Rumh Mantan Km 3 Balikpapan. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, *9*(1), 34–40. https://doi.org/10.37479/jimb.v9i1.38592

Romero-Subia, J. F., del Rio, J. A. J., Ochoa-Rico, M. S., & Vergara-Romero, A. (2023). The Disparity Between Urban and Rural Areas in Citizen Satisfaction with Local Public Services. *TEM Journal*, *12*(1), 275–284. https://doi.org/10.18421/TEM121-34

Runturambi, N. M. J., Katiandagho, T. M., & Rumagit, G. A. J. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan Kota ManadoThe Effectiveness Of Public Services In Manado City Land Office. *Agrisosioekonomi*, *18*(3), 823–834.

Siregar, K. H., Efendi, B., Ritonga, N., & Rangkuty, D. M. (2023). MODEL SUKUK LINKED WAKAF (SLW): OPTIMALISASI. *MODEL SUKUK LINKED WAKAF (SLW): OPTIMALISASI UNDERLYING ASSET WAKAF MELALUI PENERBITAN SUKUK*, *8*(November 2022), 1–9. https://doi.org/1-9, jan. 2023. ISSN 2527-2772

Suci Wulandari, Tupan, R. N. M. (2023). Evaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Periset terhadap layanan Perpustakaan Badan Riset dan Inovasi Nasional Tahun 2022. *Daluang: Journal of Library and Information Science*, *3*(1), 33–46. https://doi.org/10.21580/daluang.v3i1.2023.14868

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Alfabeta.

Uma Sekaran, R. B. (2016). *Research Methods For Business. Library of congress cataloging-in publication data*.

Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25. (2009). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK*. https://doi.org/Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038

Copyright holder:
© Author

First publication right:
Jurnal Manajemen Pendidikan

This article is licensed under:
CC-BY-SA