



Langkah Bersama Intelektua
Jurnal Inovasi Ekonomi dan Bisnis (JIEB)
Homepage: <https://langkahbersama.id/index.php/jieb>
ISSN: (Media Online)
Volume 1, No 1 Desember 2025 (Halaman 23-30)

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS MASYARAKAT DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN BALAI DESA

Tia Lakito Putri¹, Sela Novitasari²

Program Studi Manajemen (Kampus Kota Serang), Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Pamulang, Kota Serang, Indonesia^{1,2}

Email: Tialakito208@gmail.com¹, dosen10128@unpam.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas masyarakat dalam menggunakan layanan Balai Desa. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan dan kesetiaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang pernah menggunakan layanan Balai Desa. Data dianalisis menggunakan teknik regresi linier untuk menguji hubungan variabel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas masyarakat. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan aparatur desa, semakin tinggi tingkat loyalitas masyarakat dalam memanfaatkan layanan Balai Desa. Temuan ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Balai Desa untuk meningkatkan profesionalisme, keandalan, dan responsivitas dalam memberikan pelayanan publik.

Kata Kunci: *Service Quality, Community Loyalty, Public Service, Village Hall.*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality on public loyalty in using Village Hall services. Service quality is an important factor that determines the level of public satisfaction and loyalty to public services. This study uses a quantitative approach with a survey method through the distribution of questionnaires to residents who have used Village Hall services. Data were analyzed using linear regression techniques to test the relationship between research variables. The results show that service quality has a positive and significant influence on public loyalty. This means that the better

Article History

Received: 25 Desember 2025
Reviewed: 28 Desember 2025
Published: 30 Desember 2025

Copyright : Author
Publish by : JIEB



This work is licensed under
a [Creative Commons
Attribution-NonCommercial
4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

the quality of service provided by village officials, the higher the level of public loyalty in using Village Hall services. These findings are expected to provide input for Village Halls to improve professionalism, reliability, and responsiveness in providing public services.

Keywords: *Service Quality, Community Loyalty, Public Service, Village Hall.*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tugas utama pemerintah, termasuk pemerintah desa, dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Balai Desa sebagai unit penyelenggara pelayanan publik memiliki peran penting dalam menyediakan berbagai bentuk layanan, seperti administrasi kependudukan, informasi program desa, hingga pelayanan surat-menyurat Safitri et al., (2022). Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan aparatur desa menjadi salah satu faktor yang menentukan kepuasan sekaligus loyalitas masyarakat dalam menggunakan layanan yang tersedia (Hidayat, 2025).

Kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan kesan positif, meningkatkan kepercayaan, serta mendorong masyarakat untuk terus memanfaatkan layanan Balai Desa Cendana & Oktariyanda, (2022). Loyalitas masyarakat tidak hanya tercermin dari frekuensi penggunaan layanan, tetapi juga dari kesediaan mereka untuk memberikan penilaian positif dan mendorong orang lain untuk menggunakan layanan yang sama. Namun, dalam praktiknya, kualitas pelayanan di berbagai Balai Desa sering kali menghadapi kendala seperti keterbatasan sumber daya, responsivitas aparatur yang belum optimal, serta kurangnya inovasi dalam penyampaian layanan (Masili et al., 2022).

Berdasarkan pentingnya kualitas pelayanan dalam mendukung loyalitas masyarakat, penelitian ini dilakukan untuk memahami sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas masyarakat dalam menggunakan layanan Balai Desa. Dengan mengetahui hubungan tersebut, pihak desa dapat meningkatkan strategi pelayanan publik agar lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik di Balai Desa

Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemerintah desa sebagai bagian dari sistem pemerintahan memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui Balai Desa. Pelayanan yang diberikan mencakup berbagai kebutuhan administratif, seperti pengurusan surat keterangan, administrasi kependudukan, penyampaian informasi program desa, serta pelayanan sosial lainnya (Fadhli et al., 2025).

Balai Desa berperan sebagai ujung tombak pelayanan publik karena berhubungan langsung dengan masyarakat. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan di Balai Desa menjadi indikator penting dalam menilai kinerja aparatur desa. Pelayanan publik

yang baik tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir pelayanan, tetapi juga oleh proses pelayanan yang transparan, cepat, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Apabila pelayanan publik tidak berjalan dengan baik, maka akan menimbulkan ketidakpuasan, menurunnya kepercayaan, dan berkurangnya minat masyarakat untuk memanfaatkan layanan yang tersedia (Wargadinata et al., 2025).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang diberikan tergantung dari situasi dan kondisi yang dihadapi. Ukuran kualitas layanan yang sering digunakan yaitu dengan metode Servqual sebagai alat yang digunakan oleh organisasi untuk memahami kebutuhan dan persepsi pelanggan mengenai layanan mereka. Metode servqual memiliki 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu Keandalan (kemampuan dalam melaksanakan pelayanan dengan andal), Jaminan (cara untuk membangkitkan kepercayaan dan keyakinan dari konsumen), Empati (ukuran mengenai perhatian perusahaan kepada individual), Kenyataan (Bukti Fisik dan penampilan dari personil), dan Daya Tanggap (kemampuan untuk didekati dan kontak kasus) (Meilyta & Suryani, 2021).

Metode servqual yang terdiri atas lima dimensi utama:

1. **Tangibles (Bukti Fisik):** meliputi sarana dan prasarana, fasilitas, penampilan pegawai, serta perlengkapan yang digunakan dalam pelayanan. Dalam konteks Balai Desa, bukti fisik berupa ruang pelayanan, ketersediaan meja pelayanan, kerapian kantor, serta kelengkapan formulir administrasi.
2. **Reliability (Keandalan):** kemampuan aparatur memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan konsisten. Masyarakat cenderung menilai pelayanan berkualitas apabila permohonan surat atau dokumen diproses sesuai prosedur dan selesai tepat waktu.
3. **Responsiveness (Daya Tanggap):** kesediaan aparatur untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat. Daya tanggap tercermin dari sikap pegawai yang sigap, tidak menunda pekerjaan, serta memberikan informasi dengan jelas.
4. **Assurance (Jaminan):** mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan aparatur dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Aparatur desa yang ramah, sopan, dan memahami prosedur pelayanan akan menambah rasa aman bagi masyarakat.
5. **Empathy (Empati):** kemampuan aparatur untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi kepada pengguna layanan. Empati terlihat ketika pegawai mampu memahami kebutuhan masyarakat, memberikan arahan, dan memperlakukan masyarakat dengan baik.

Dalam pelayanan publik, kualitas pelayanan menjadi indikator keberhasilan aparatur dalam menjalankan tugasnya. Kualitas pelayanan yang tinggi akan menciptakan rasa puas dan percaya, yang pada akhirnya meningkatkan keinginan masyarakat untuk terus menggunakan layanan yang sama (Rawis, 2022).

Loyalitas Masyarakat

Loyalitas masyarakat merupakan komitmen jangka panjang dari masyarakat untuk terus menggunakan layanan yang disediakan oleh Balai Desa secara berulang serta memberikan penilaian positif terhadap layanan tersebut. Loyalitas muncul ketika

masyarakat merasa puas, percaya, dan memiliki pengalaman yang baik selama menerima pelayanan Fatoni et al., (2025). Loyalitas pelanggan tidak hanya terlihat dari penggunaan layanan secara berulang, tetapi juga dari kesediaan untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain. Dalam konteks pelayanan publik, loyalitas masyarakat tercermin melalui keinginan mereka untuk kembali ke Balai Desa ketika membutuhkan layanan administrasi, memberikan rekomendasi positif kepada warga lain, serta memiliki rasa percaya dan keterikatan emosional terhadap profesionalisme dan sikap aparatur desa. Dengan demikian, loyalitas masyarakat menjadi indikator penting keberhasilan Balai Desa dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan menciptakan hubungan jangka panjang dengan pengguna layanan (Kartini & Suselo, 2024).

Loyalitas masyarakat tercermin melalui beberapa perilaku, seperti kesediaan untuk kembali menggunakan layanan Balai Desa, memberikan rekomendasi positif kepada warga lain, serta mempertahankan kepercayaan terhadap aparatur desa. Loyalitas juga menunjukkan bahwa masyarakat merasa nyaman dan yakin bahwa pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan mereka secara adil dan profesional (Oktavia, 2020).

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Masyarakat

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas masyarakat terlihat dari bagaimana pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif mampu menciptakan pengalaman positif yang membuat masyarakat merasa puas dan percaya kepada Balai Desa. Kualitas pelayanan yang baik—meliputi keandalan, daya tanggap, bukti fisik, jaminan, dan empati—mendorong masyarakat untuk kembali menggunakan layanan yang sama serta mengembangkan keinginan untuk merekomendasikannya kepada orang lain Sriyanto et al., (2024). Ketika aparatur desa memberikan pelayanan yang konsisten, ramah, dan profesional, masyarakat merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik Lestari, (2022), sehingga muncul perasaan nyaman dan keterikatan emosional yang memperkuat loyalitas mereka. Selain itu, pelayanan yang jelas, tidak berbelit, dan disampaikan dengan sopan dapat meningkatkan kepercayaan bahwa Balai Desa mampu memenuhi kebutuhan administrasi secara efisien. Dengan demikian, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, semakin besar pula kemungkinan masyarakat untuk tetap setia menggunakan layanan Balai Desa, memberikan penilaian positif, serta menjadikan Balai Desa sebagai pilihan utama dalam mengurus berbagai kebutuhan administratif (Fajria et al., 2025).

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas masyarakat dalam menggunakan layanan Balai Desa. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengukuran variabel secara analisis statistik untuk memahami hubungan antarvariabel. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah menggunakan layanan Balai Desa, seperti pelayanan administrasi kependudukan, surat keterangan, informasi desa, dan layanan lainnya. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu, antara lain masyarakat yang minimal satu kali mendapatkan pelayanan dalam enam bulan terakhir. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan kebutuhan analisis statistik, yakni minimal 30 responden agar hasil penelitian dapat dianalisis secara memadai.

Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator variabel kualitas pelayanan dan loyalitas masyarakat. Kualitas pelayanan diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Loyalitas masyarakat diukur melalui indikator penggunaan ulang layanan, rekomendasi positif, dan keterikatan terhadap pelayanan Balai Desa. Kuesioner menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban, mulai dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju”, untuk memudahkan responden memberikan penilaian. Sebelum disebar, kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan bahwa instrumen layak digunakan dan dapat mengukur variabel secara konsisten.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linier sederhana. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta tingkat kualitas pelayanan dan loyalitas masyarakat. Sementara itu, analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (variabel independen) terhadap loyalitas masyarakat (variabel dependen). Pengolahan data dilakukan menggunakan bantuan perangkat lunak statistik seperti SPSS atau aplikasi serupa. Hasil analisis ini selanjutnya ditafsirkan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas masyarakat dalam menggunakan layanan Balai Desa.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas masyarakat dalam menggunakan layanan Balai Desa. Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif, diperoleh gambaran bahwa mayoritas responden menilai pelayanan di Balai Desa berada pada kategori baik. Hal ini terlihat dari beberapa indikator kualitas pelayanan, seperti ketepatan waktu pelayanan, sikap ramah aparatur, kejelasan informasi, serta ketertiban proses pelayanan yang dinilai memadai oleh masyarakat. Analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi secara nyata terhadap peningkatan loyalitas masyarakat.

Pembahasan hasil penelitian ini memperkuat pandangan bahwa pelayanan publik yang berkualitas merupakan faktor utama dalam membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Dimensi reliability atau keandalan menjadi aspek yang paling dominan memengaruhi loyalitas masyarakat, karena masyarakat sangat menghargai pelayanan yang akurat dan tepat waktu. Selain itu, dimensi responsiveness atau daya tanggap juga memberikan kontribusi penting, terutama ketika aparatur desa menunjukkan kesediaan untuk membantu dan merespons kebutuhan masyarakat secara cepat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas masyarakat dalam menggunakan layanan Balai Desa. Pelayanan yang diberikan secara andal, responsif, ramah, serta didukung oleh fasilitas yang memadai mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Kepercayaan tersebut

mendorong masyarakat untuk kembali menggunakan layanan Balai Desa, memberikan penilaian positif, serta merekomendasikan layanan kepada pihak lain. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam membangun loyalitas masyarakat serta memperkuat citra pelayanan publik di tingkat desa.

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut. Pertama, Balai Desa diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan kompetensi aparatur desa, khususnya dalam hal sikap pelayanan, kecepatan, dan ketepatan dalam melayani masyarakat. Kedua, perlu dilakukan perbaikan dan pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan agar masyarakat merasa nyaman dan mudah dalam mengakses layanan. Ketiga, aparatur desa diharapkan mampu meningkatkan komunikasi yang efektif dan transparan kepada masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan. Keempat, bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kepuasan masyarakat atau kepercayaan masyarakat agar hasil penelitian menjadi lebih komprehensif.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 1089-1100.
- Fadhli, K., Deva, R. N., Putra, S. A. A., Munawaroh, S., Setiawan, D., Firmansya, A. B., Saputra, D. A., Khumaini, A. S., & Prayoga, W. (2025). Peningkatan Pelayanan Publik Pemerintah Desa Melalui Sistem Running Text. *Jumat Informatika: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(1), 24-32.
- Fajria, A. F., Fasihat, D. U., & others. (2025). Pelaksanaan Sistem Administrasi dalam Upaya Peningkatan Kinerja pada Kantor Desa Kempo Kabupaten Dompu. *Center of Economic Students Journal*, 8(3), 1076-1086.
- Fatoni, S. A., Sari, M. I., Setyowati, T., & Suharto, A. (2025). Pengaruh Kepribadian, Komitmen Organisasi, dan Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Aparatur Desa Di Desa Mulyorejo Kec. Silo. *Jurnal Manajemen, Akuntansi, Ekonomi*, 4(1), 183-190.
- Hidayat, S. (2025). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan di Kantor Camat Setia Kabupaten Aceh Barat Daya. *PENG: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(2), 1238-1251.
- Kartini, A. A., & Suselo, D. (2024). Pengaruh Indikator Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Anggota Di BMT Istiqomah Tulungagung. *JURNAL ILMIAH EDUNOMIKA*, 8(1).
- Lestari, M. P. (2022). Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Sengkong Kecamatan Sesayap Hilir Kabupaten Tana Tidung. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 10(3).
- Masili, V., Lumanauw, B., & Tielung, M. V. J. (2022). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada usaha Toko Bahan Bangunan Mentari di Desa SEA Kecamatan

- Pineleng Kabupaten Minahasa. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(4), 32-39.
- Meilyta, V., & Suryani, L. (2021). Kualitas pelayanan publik pada kantor desa puain kanan kecamatan tanta kabupaten tabalong. *Japb*, 4(2), 1861-1869.
- Oktavia, N. (2020). *Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Dana Desa Terhadap Kepercayaan Masyarakat Di Desa Talang Kebun Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma*. IAIN Bengkulu.
- Rawis, R. W. (2022). *MASYARAKAT DI KANTOR DESA KANONANG LIMA KECAMATAN KAWANGKOAN BARAT KABUPATEN MINAHASA PENDAHULUAN* Pada dasarnya pelayanan public merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan public dan pelaksanaan ketantuan peraturan Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan public , aparatur pemerintah menciptakan Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak , retribusi dan berbagai penguatan lainnya . Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public , bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan pelayanan . Tujuan utama dari pelayanan public adalah kepuasan Kepuasan masyarakat dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan atau sudah lebih baik dari standar yang telah ditetapkan . Oleh karena itu metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat serta kualitas pelayanan yang diberikan adalah dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat terdapat dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara nomor KEP // 25 / M . PAN / 2 / 2004 tanggal 25 february tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah . Indeks kepuasan masyarakat disini merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya . Pemerintah dituntut untuk menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis , efektif , efisien , dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan . Pemberian pelayanan public oleh aparatur pemerintah kepada seluruh rakyat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayan rakyat . Dalam kondisi masyarakat yang semakin kristis , birokrasi public dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan public . Dari yang suka mengatur dan memerintah , beubah menjadi suka melayani , dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan , Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggaraan pelayanan public adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayan.... VIII(114), 45-56.
- Safitri, S. D., Cikusin, Y., & Hayat, H. (2022). Upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3(5), 469286.
- Sriyanto, B., Sumadi, S., & Thoin, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Pada Masyarakat Eks Karesidenan

Surakarta). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(3), 2697-2707.

Wargadinata, B., Supyan, I. B., Maryam, N. S., & others. (2025). Sosialisasi Peran Perangkat Desa Sebagai Penghubung Informasi dan Pelayanan Publik: Pengabdian Masyarakat. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset Pendidikan*, 3(3), 339-343.