

Mengapa Kepemimpinan lebih Menentukan daripada Lingkungan Kerja? Bukti Empiris tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Desa

Lestari Riona Raliuw ¹⁾, Johny Urbanus Lesnussa ²⁾, Selvia F. G. Renyut ³⁾ & Bernard Renyut ⁴⁾

^{1,2,3)} STIA Trinitas, Ambon, Maluku, Indonesia

lestarirraliuw@gmail.com

Abstract: *This study examines the influence of village head leadership and the work environment on administrative service quality in Souhuwe Village, West Seram Regency, Indonesia. Improving administrative services at the village level remains a challenge, particularly in areas with limited organizational capacity and public service resources. This study employed a quantitative explanatory research design using multiple linear regression analysis. Data were collected from 43 respondents consisting of village officials and community members who received administrative services during the research period. Data analysis was conducted through validity and reliability tests, classical assumption tests, and hypothesis testing using SPSS. The findings reveal that village head leadership has a positive and significant influence on administrative service quality, indicating that effective leadership plays an important role in directing, coordinating, and motivating village officials to improve service performance. Meanwhile, the work environment does not show a significant partial influence on administrative service quality. However, both variables simultaneously contribute to explaining variations in administrative service quality. These findings highlight that strengthening leadership capacity is a key strategy for improving village administrative services, while organizational conditions remain an important supporting factor in achieving effective local governance.*

Keywords: Leadership; Work Environment; Village Administrative Service

Abstraksi: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran kepemimpinan kepala desa dan lingkungan kerja organisasi dalam menentukan kualitas pelayanan administrasi di Desa Souhuwe, Kabupaten Seram Bagian Barat, Indonesia. Meskipun peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa telah menjadi salah satu agenda penting dalam desentralisasi pemerintahan, faktor-faktor organisasi yang menjelaskan kualitas pelayanan pada konteks desa terpencil masih belum banyak dikaji. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain explanatory research. Data penelitian dikumpulkan dari 43 responden yang terdiri atas aparatur desa dan masyarakat yang menerima pelayanan administrasi desa. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan kepala desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi, yang menunjukkan pentingnya kapasitas kepemimpinan dalam mengarahkan dan mengoordinasikan penyelenggaraan pelayanan desa. Sebaliknya, lingkungan kerja organisasi tidak menunjukkan pengaruh parsial yang signifikan, yang mengindikasikan bahwa pengaruh lingkungan kerja dapat bergantung pada karakteristik organisasi dan konteks lokal. Namun demikian, kedua faktor tersebut secara simultan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi desa. Temuan ini menunjukkan bahwa dalam konteks pemerintahan desa dengan skala organisasi yang relatif kecil, kapasitas kepemimpinan memiliki peran yang lebih dominan dibandingkan kondisi organisasi dalam menjaga efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Kata Kunci; Kepemimpinan; Lingkungan Kerja; Pelayanan Administrasi Desa.

Pendahuluan

Kualitas pelayanan publik pada tingkat pemerintahan lokal menjadi salah satu indikator utama keberhasilan reformasi administrasi publik di berbagai negara, terutama sejak implementasi kebijakan desentralisasi yang memberikan kewenangan lebih besar kepada pemerintah daerah dan pemerintah desa dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Dalam perspektif administrasi publik, kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga mencerminkan kapasitas pemerintah dalam membangun tata kelola yang responsif, akuntabel, dan berorientasi pada nilai publik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik pada tingkat lokal tidak dapat dipisahkan dari kapasitas organisasi, kualitas kepemimpinan, serta lingkungan kerja yang mendukung efektivitas penyelenggaraan pelayanan (Osborne et al., 2021; Pollitt & Bouckaert, 2017).

Dalam konteks pemerintahan desa di Indonesia, pelayanan administrasi merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang paling dekat dengan masyarakat karena berkaitan langsung dengan berbagai kebutuhan administratif, seperti penerbitan surat keterangan, administrasi kependudukan, legalisasi dokumen, dan berbagai layanan pemerintahan lainnya. Melalui Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah desa diberikan kewenangan sekaligus tanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Dengan demikian, kualitas pelayanan administrasi desa menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan tata kelola pemerintahan desa serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik.

Meskipun demikian, penyelenggaraan pelayanan administrasi desa di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Permasalahan yang sering ditemukan meliputi rendahnya disiplin aparatur, lemahnya koordinasi organisasi, keterlambatan penyelesaian dokumen administrasi, keterbatasan fasilitas pelayanan, serta belum optimalnya responsivitas pemerintah desa terhadap kebutuhan masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan administrasi desa tidak hanya berkaitan dengan keberadaan prosedur formal, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam mengelola sumber daya manusia, membangun koordinasi internal, dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pelayanan publik secara efektif.

Salah satu faktor organisasi yang memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi desa adalah kepemimpinan kepala desa. Sebagai pemimpin organisasi pemerintahan desa, kepala desa memiliki tanggung jawab dalam mengarahkan aparatur, membangun koordinasi kerja, memastikan pelaksanaan tugas berjalan sesuai standar pelayanan, serta menciptakan budaya organisasi yang berorientasi pada masyarakat. Kepemimpinan yang efektif memungkinkan aparatur desa memahami tujuan pelayanan, meningkatkan disiplin kerja, serta memperkuat komitmen organisasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan demikian, kualitas pelayanan administrasi desa tidak hanya dipengaruhi oleh sistem pelayanan yang tersedia, tetapi juga oleh kemampuan pemimpin dalam mengelola dan menggerakkan sumber daya organisasi.

Selain kepemimpinan, lingkungan kerja juga menjadi faktor penting yang menentukan efektivitas pelayanan administrasi desa. Lingkungan kerja yang didukung oleh fasilitas yang memadai, hubungan kerja yang harmonis, komunikasi organisasi yang baik, serta pembagian tugas yang jelas dapat meningkatkan produktivitas aparatur dalam menjalankan fungsi pelayanan. Sebaliknya, lingkungan kerja yang kurang kondusif dapat menghambat pelaksanaan tugas aparatur dan berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, kepemimpinan



kepala desa dan lingkungan kerja perlu dipahami sebagai dua aspek organisasi yang saling melengkapi dalam membangun kapasitas pelayanan pemerintahan desa.

Fenomena tersebut juga ditemukan pada Pemerintah Desa Souhuwe, Kabupaten Seram Bagian Barat. Berdasarkan hasil observasi awal, masih terdapat beberapa permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi desa, seperti penyelesaian dokumen yang belum tepat waktu, kedisiplinan aparatur yang belum optimal, koordinasi kerja yang masih lemah, keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan, serta penyampaian informasi mengenai prosedur pelayanan yang belum berlangsung secara konsisten. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat masih mengalami ketidakpastian dalam proses pengurusan administrasi dan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi desa masih membutuhkan penguatan, khususnya melalui peningkatan kapasitas kepemimpinan dan penciptaan lingkungan kerja yang lebih mendukung.

Selain persoalan internal organisasi, karakteristik geografis Desa Souhuwe sebagai bagian dari wilayah kepulauan Kabupaten Seram Bagian Barat turut memberikan tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Keterbatasan akses, fasilitas pendukung, serta kapasitas aparatur desa menjadi faktor yang dapat memengaruhi kemampuan pemerintah desa dalam menyediakan pelayanan yang optimal. Dalam kondisi demikian, kepala desa dituntut tidak hanya mampu menjalankan fungsi administratif, tetapi juga memiliki kemampuan kepemimpinan yang adaptif dalam mengelola keterbatasan sumber daya organisasi. Oleh karena itu, pelayanan administrasi desa pada wilayah kepulauan menjadi konteks penting untuk memahami bagaimana faktor organisasi berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat lokal.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepemimpinan kepala desa memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik di tingkat desa. Kepemimpinan kepala desa tidak hanya berkaitan dengan kemampuan menjalankan fungsi administratif, tetapi juga mencakup kemampuan dalam mengarahkan aparatur, membangun komunikasi organisasi, serta menciptakan koordinasi kerja yang mendukung pencapaian tujuan pelayanan. Julian, (2021) menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan administrasi desa dipengaruhi oleh kemampuan kepala desa dalam mengelola dan mengarahkan aparatur pemerintahan desa. Temuan tersebut diperkuat oleh Risdiyanti et al., (2024) yang menjelaskan bahwa kepemimpinan yang efektif mampu meningkatkan produktivitas aparatur melalui proses pembinaan, komunikasi, dan koordinasi kerja yang lebih baik.

Selain faktor kepemimpinan, lingkungan kerja juga menjadi aspek penting dalam mendukung kualitas pelayanan administrasi desa. Lingkungan kerja yang kondusif dapat menciptakan kondisi organisasi yang memungkinkan aparatur menjalankan tugas secara lebih produktif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Khair dan Putri, (2026) menunjukkan bahwa lingkungan kerja dan kepemimpinan secara bersama-sama berkontribusi terhadap peningkatan kinerja aparatur pemerintahan desa. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan publik pada tingkat desa tidak hanya bergantung pada kapasitas individu aparatur, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi organisasi yang membentuk perilaku kerja aparatur dalam memberikan pelayanan.

Meskipun penelitian mengenai kepemimpinan kepala desa dan lingkungan kerja telah berkembang, masih terdapat beberapa kesenjangan yang perlu diperhatikan. Pertama, sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak mengkaji pengaruh kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kinerja aparatur atau efektivitas organisasi. Sementara itu, penelitian yang secara khusus menempatkan pelayanan administrasi desa sebagai *outcome* utama pelayanan publik masih relatif terbatas. Padahal, pelayanan administrasi merupakan bentuk pelayanan yang paling sering berinteraksi langsung dengan masyarakat sehingga kualitasnya menjadi representasi nyata dari kinerja pemerintah desa.

Kedua, penelitian terdahulu sebagian besar dilakukan pada wilayah yang memiliki karakteristik pemerintahan, infrastruktur, dan kapasitas kelembagaan yang relatif berbeda dengan desa-desa di wilayah kepulauan. Kondisi geografis, keterbatasan sumber daya, serta karakteristik organisasi pemerintahan desa di wilayah kepulauan dapat memengaruhi pola kepemimpinan dan praktik pelayanan publik yang berlangsung. Oleh karena itu, temuan penelitian dari wilayah dengan kondisi yang berbeda belum sepenuhnya mampu menjelaskan dinamika pelayanan administrasi pada desa-desa di wilayah kepulauan, khususnya di kawasan Indonesia bagian timur.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini berupaya memberikan kontribusi empiris dengan menganalisis hubungan antara gaya kepemimpinan kepala desa, lingkungan kerja, dan kualitas pelayanan administrasi desa dalam konteks pemerintahan desa di wilayah kepulauan. Penelitian ini tidak hanya menguji pengaruh masing-masing faktor organisasi secara parsial, tetapi juga melihat bagaimana kedua faktor tersebut secara simultan membentuk kualitas pelayanan administrasi sebagai bentuk pelayanan publik yang langsung dirasakan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini memperluas kajian administrasi publik dengan memberikan bukti empiris mengenai faktor-faktor organisasi yang memengaruhi kualitas pelayanan desa pada konteks geografis dan kelembagaan yang memiliki karakteristik khusus.

Secara khusus, konteks Desa Souhuwe, Kabupaten Seram Bagian Barat, memberikan ruang analisis yang penting karena menggambarkan tantangan penyelenggaraan pelayanan publik pada desa dengan keterbatasan sumber daya dan karakteristik wilayah kepulauan. Kajian pada konteks tersebut diharapkan dapat memperkaya pemahaman mengenai bagaimana pemerintah desa mengoptimalkan kapasitas kepemimpinan dan lingkungan organisasi dalam menghadapi keterbatasan pelayanan publik. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan praktis bagi pemerintah desa dan pemerintah daerah dalam merancang strategi peningkatan kualitas pelayanan administrasi berbasis penguatan kapasitas organisasi.

Berdasarkan berbagai permasalahan empiris dan kesenjangan penelitian yang telah diuraikan, diperlukan kajian yang mampu menjelaskan bagaimana gaya kepemimpinan kepala desa dan lingkungan kerja berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi desa, khususnya pada konteks pemerintahan desa di wilayah kepulauan. Penelitian ini diharapkan tidak hanya memperkaya literatur administrasi publik mengenai faktor-faktor organisasi yang memengaruhi kualitas pelayanan publik, tetapi juga memberikan implikasi praktis bagi penguatan tata kelola pemerintahan desa. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan kepala desa terhadap pelayanan administrasi di Desa Souhuwe, menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap pelayanan administrasi, serta menguji pengaruh gaya kepemimpinan kepala desa dan lingkungan kerja secara simultan terhadap pelayanan administrasi di Desa Souhuwe, Kabupaten Seram Bagian Barat.

Tinjauan Literatur

Gaya Kepemimpinan Kepala Desa

Gaya kepemimpinan merupakan salah satu faktor organisasi yang berperan penting dalam menentukan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam konteks pemerintahan desa, kepala desa tidak hanya berfungsi sebagai pemegang kewenangan administratif, tetapi juga sebagai pemimpin organisasi yang memiliki tanggung jawab dalam mengarahkan, mengoordinasikan,



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2022 by author.

memotivasi, dan membangun kapasitas aparatur desa. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi desa tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan prosedur pelayanan, tetapi juga oleh kemampuan kepala desa dalam menciptakan pola kepemimpinan yang mampu mendorong aparatur bekerja secara disiplin, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Menurut Yukl dan Gardner, (2023), kepemimpinan merupakan proses memengaruhi individu atau kelompok untuk memahami tujuan organisasi serta mengarahkan upaya bersama dalam mencapai tujuan tersebut. Dalam perspektif ini, kepemimpinan tidak hanya berkaitan dengan penggunaan kewenangan formal, tetapi juga mencakup kemampuan membangun komunikasi, kepercayaan, motivasi, dan komitmen organisasi. Dalam organisasi sektor publik, karakteristik kepemimpinan tersebut menjadi semakin penting karena pemimpin tidak hanya dituntut mencapai efektivitas internal organisasi, tetapi juga memastikan bahwa pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Kajian empiris menunjukkan bahwa kepemimpinan memiliki hubungan yang kuat dengan efektivitas organisasi dan kualitas pelayanan publik. Backhaus dan Vogel, (2022) melalui meta-analisis terhadap berbagai penelitian kepemimpinan menemukan bahwa kepemimpinan berkontribusi positif terhadap berbagai capaian organisasi, termasuk peningkatan kinerja, efektivitas organisasi, dan komitmen anggota organisasi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kepemimpinan bukan hanya faktor pendukung administratif, tetapi merupakan mekanisme penting yang membentuk perilaku organisasi dan kemampuan institusi dalam mencapai tujuan pelayanan.

Dalam konteks pemerintahan desa, peran kepemimpinan kepala desa menjadi semakin strategis karena kepala desa berada pada posisi sentral dalam mengelola aparatur dan memastikan pelayanan administrasi berjalan sesuai dengan prinsip efektivitas dan akuntabilitas. Julian, (2021) menunjukkan bahwa kepemimpinan kepala desa berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil. Kepala desa yang mampu memberikan arahan, koordinasi, dan pengawasan secara efektif cenderung mampu menciptakan proses pelayanan yang lebih tertib dan responsif. Temuan tersebut diperkuat oleh Risdiyanti et al., (2024) yang menunjukkan bahwa kepemimpinan kepala desa berperan dalam meningkatkan produktivitas aparatur melalui komunikasi organisasi, pembinaan, dan koordinasi kerja yang efektif. Selain itu, Sukmi et al., (2025) menemukan bahwa kepemimpinan kepala desa berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas pelayanan masyarakat melalui penguatan disiplin kerja dan tanggung jawab aparatur desa.

Berdasarkan perspektif tersebut, gaya kepemimpinan kepala desa dapat dipahami sebagai mekanisme organisasi yang memengaruhi bagaimana aparatur menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Kepala desa yang menerapkan kepemimpinan yang komunikatif, partisipatif, dan berorientasi pelayanan berpotensi menciptakan lingkungan organisasi yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi. Oleh karena itu, dalam penelitian ini gaya kepemimpinan kepala desa ditempatkan sebagai variabel independen yang diperkirakan memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi Desa Souhuwe, Kabupaten Seram Bagian Barat.

Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor organisasi yang berperan penting dalam menentukan efektivitas pelaksanaan tugas aparatur sektor publik. Dalam konteks pemerintahan desa, lingkungan kerja tidak hanya berkaitan dengan aspek fisik seperti fasilitas, ruang kerja, dan ketersediaan sarana administrasi, tetapi juga mencakup aspek sosial dan organisasi, seperti hubungan antarpegawai, komunikasi internal, dukungan pimpinan, serta budaya kerja yang berkembang dalam organisasi. Lingkungan kerja yang kondusif dapat menciptakan kondisi yang mendukung aparatur untuk bekerja

secara lebih efektif, meningkatkan motivasi, serta memperkuat kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Menurut Sedarmayanti, (2019), lingkungan kerja mencakup keseluruhan kondisi yang berada di sekitar pegawai, baik berupa faktor fisik maupun nonfisik, yang secara langsung maupun tidak langsung memengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan kerja yang memadai akan menciptakan rasa nyaman, meningkatkan semangat kerja, dan mendukung produktivitas pegawai. Sebaliknya, lingkungan kerja yang kurang mendukung dapat menjadi hambatan organisasi karena dapat menurunkan efektivitas pelaksanaan tugas dan kualitas kinerja pelayanan.

Dalam perspektif organisasi publik, lingkungan kerja tidak hanya berfungsi sebagai faktor pendukung operasional, tetapi juga sebagai mekanisme yang membentuk perilaku dan kinerja aparatur. Teo et al., (2021) menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang didukung oleh komunikasi organisasi yang efektif, dukungan pimpinan, hubungan interpersonal yang baik, serta ketersediaan sumber daya organisasi memiliki pengaruh positif terhadap keterikatan kerja, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai sektor publik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas lingkungan kerja berperan dalam membangun kapasitas internal organisasi melalui peningkatan motivasi dan produktivitas pegawai, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pada konteks pemerintahan desa, pentingnya lingkungan kerja juga terlihat dari kemampuannya dalam mendukung aparatur menjalankan fungsi pelayanan administrasi. Khair dan Putri, (2026) menemukan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja aparatur desa, terutama melalui dukungan fasilitas kerja, hubungan kerja yang harmonis, dan komunikasi organisasi yang efektif. Temuan tersebut menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang baik dapat memperkuat kemampuan aparatur desa dalam melaksanakan tugas pelayanan secara lebih tertib, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan perspektif tersebut, lingkungan kerja dapat dipahami sebagai faktor organisasi yang membentuk kondisi internal pemerintahan desa dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi. Lingkungan kerja yang didukung fasilitas yang memadai, koordinasi yang efektif, serta hubungan kerja yang harmonis akan menciptakan kondisi yang memungkinkan aparatur desa memberikan pelayanan secara lebih optimal. Oleh karena itu, dalam penelitian ini lingkungan kerja ditempatkan sebagai variabel independen yang diperkirakan memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi Desa Souhuwe, Kabupaten Seram Bagian Barat.

Pelayanan Administrasi Desa

Pelayanan administrasi desa merupakan bagian penting dari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah desa dalam memenuhi kebutuhan administratif masyarakat. Bentuk pelayanan tersebut meliputi penerbitan surat keterangan, administrasi kependudukan, surat pengantar, legalisasi dokumen, serta berbagai layanan administratif lainnya yang berkaitan langsung dengan pemenuhan hak masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konteks pemerintahan desa, pelayanan administrasi menjadi salah satu indikator penting keberhasilan tata kelola pemerintahan karena merupakan bentuk pelayanan yang paling dekat dan paling sering berinteraksi langsung dengan masyarakat.



Secara konseptual, kualitas pelayanan administrasi tidak hanya dilihat dari kemampuan pemerintah desa dalam menyelesaikan dokumen administratif, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan tersebut mampu memenuhi prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas. Sinambela, (2019) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik tercermin melalui kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, memiliki kepastian prosedur, serta mampu menciptakan kepuasan pengguna layanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan administrasi desa menjadi refleksi dari kemampuan organisasi pemerintahan desa dalam mengelola sumber daya dan proses pelayanan secara efektif.

Dalam perspektif administrasi publik, kualitas pelayanan merupakan hasil dari interaksi berbagai faktor organisasi, termasuk kapasitas kelembagaan, kepemimpinan, sumber daya manusia, serta budaya pelayanan yang berkembang dalam organisasi. Pollitt dan Bouckaert, (2017) menjelaskan bahwa kinerja organisasi sektor publik tidak hanya ditentukan oleh struktur formal dan regulasi, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam membangun kapasitas internal, mengelola sumber daya, dan menciptakan tata kelola yang berorientasi pada nilai publik. Perspektif tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik merupakan outcome organisasi yang terbentuk melalui proses manajerial dan kelembagaan, bukan semata-mata hasil dari prosedur administratif.

Dalam konteks pemerintahan desa, kualitas pelayanan administrasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan aparatur dalam menjalankan prosedur pelayanan secara konsisten, dukungan kepemimpinan kepala desa, serta kondisi lingkungan kerja yang memungkinkan aparatur bekerja secara optimal. Kepemimpinan kepala desa berperan dalam memberikan arah, koordinasi, dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan, sedangkan lingkungan kerja berfungsi menciptakan kondisi organisasi yang mendukung efektivitas kerja aparatur. Sebaliknya, keterbatasan fasilitas, lemahnya koordinasi, rendahnya disiplin kerja, dan kurang optimalnya pengelolaan organisasi dapat menghambat proses pelayanan serta menurunkan kualitas layanan yang diterima masyarakat.

Berdasarkan perspektif tersebut, pelayanan administrasi desa dalam penelitian ini dipahami sebagai tingkat kemampuan Pemerintah Desa Souhuwe dalam menyediakan layanan administratif yang efektif, responsif, transparan, dan akuntabel sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan administrasi diposisikan sebagai outcome organisasi yang mencerminkan keberhasilan proses penyelenggaraan pemerintahan desa dan dipengaruhi oleh faktor internal organisasi, khususnya gaya kepemimpinan kepala desa dan lingkungan kerja aparatur.

Pengembangan Hipotesis Penelitian

Dampak Gaya Kepemimpinan Kepala Desa terhadap Pelayanan Administrasi Desa

Gaya kepemimpinan kepala desa berperan penting dalam mengarahkan, memotivasi, dan mengoordinasikan aparatur desa agar mampu memberikan pelayanan administrasi yang efektif. Kepemimpinan yang baik akan meningkatkan disiplin, koordinasi, dan tanggung jawab aparatur sehingga berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Temuan Backhaus dan Vogel, (2022) menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif terhadap efektivitas organisasi sektor publik, sedangkan penelitian Julian, (2021), Risdiyanti et al., (2024), dan Sukmi et al., (2025) membuktikan bahwa kepemimpinan kepala desa berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas pelayanan administrasi. Berdasarkan uraian tersebut, dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H₁ ; Gaya kepemimpinan kepala desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan administrasi Desa Souhuwe *Kabupaten* Seram Bagian Barat.

Dampak Lingkungan Kerja terhadap Pelayanan Administrasi Desa

Lingkungan kerja yang kondusif mendukung aparatur desa dalam melaksanakan tugas secara efektif dan produktif. Ketersediaan fasilitas kerja, hubungan kerja yang harmonis, serta komunikasi organisasi yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat. Penelitian Teo et al., (2021) menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai sektor publik, sedangkan Khair dan Putri, (2026) membuktikan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja aparatur desa. Oleh karena itu, dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H₂ ; Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan administrasi Desa Souhuwe *Kabupaten* Seram Bagian Barat.

Dampak Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap Pelayanan Administrasi Desa

Pelayanan administrasi desa merupakan hasil dari proses organisasi yang dipengaruhi oleh kepemimpinan kepala desa dan lingkungan kerja. Kepemimpinan yang efektif berperan dalam mengarahkan, mengoordinasikan, dan memotivasi aparatur desa, sedangkan lingkungan kerja yang kondusif mendukung terciptanya kenyamanan, komunikasi, dan efektivitas pelaksanaan tugas (Yukl, 2020; Sedarmayanti, 2019). Dalam perspektif perilaku organisasi, efektivitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh masing-masing faktor secara terpisah, tetapi juga oleh sinergi antara kepemimpinan dan lingkungan kerja dalam membentuk kinerja aparatur (Robbins & Judge, 2023). Hal ini sejalan dengan *Contingency Theory* yang menyatakan bahwa efektivitas kepemimpinan dipengaruhi oleh kesesuaian antara gaya kepemimpinan dan kondisi organisasi (Fiedler, 1967). Dukungan empiris juga ditunjukkan oleh Khair dan Putri, (2026) serta Risdiyanti et al., (2024) yang menemukan bahwa kepemimpinan dan lingkungan kerja secara simultan berkontribusi terhadap peningkatan kinerja aparatur. Berdasarkan landasan teoretis dan empiris tersebut, penelitian ini menduga bahwa gaya kepemimpinan kepala desa dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh terhadap pelayanan administrasi Desa Souhuwe. Berdasarkan teori serta hasil penelitian terdahulu, kedua variabel tersebut diduga secara bersama-sama memengaruhi pelayanan administrasi desa. Oleh karena itu, dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H₃ ; Gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan administrasi Desa Souhuwe *Kabupaten* Seram Bagian Barat.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain explanatory research untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan kepala desa dan lingkungan kerja terhadap pelayanan administrasi Desa Souhuwe, Kabupaten Seram Bagian Barat. Pendekatan ini digunakan karena penelitian bertujuan menguji hubungan antarvariabel melalui pengujian hipotesis menggunakan analisis statistik. Penelitian dilaksanakan di Desa Souhuwe, Kabupaten Seram Bagian Barat, Provinsi Maluku, pada periode April–Juni 2025.

Populasi penelitian terdiri atas aparatur Pemerintah Desa Souhuwe dan masyarakat pengguna pelayanan administrasi desa. Seluruh aparatur desa yang berjumlah 12 orang dijadikan responden



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2022 by author.

menggunakan teknik sensus. Sementara itu, jumlah masyarakat pengguna layanan tidak dapat ditentukan secara pasti karena bersifat dinamis sesuai kebutuhan pelayanan, sehingga sampel masyarakat ditentukan menggunakan teknik accidental sampling, yaitu responden yang memperoleh pelayanan administrasi selama periode penelitian dan bersedia berpartisipasi (Sugiyono, 2022). Berdasarkan proses pengumpulan data, diperoleh 31 masyarakat pengguna layanan, sehingga jumlah keseluruhan responden sebanyak 43 orang.

Jumlah responden tersebut dianggap memadai untuk analisis regresi linear berganda karena model penelitian hanya melibatkan dua variabel independen dengan tingkat kompleksitas yang relatif rendah. Hair et al., (2019) menjelaskan bahwa ukuran sampel dalam analisis multivariat perlu mempertimbangkan jumlah prediktor dan kompleksitas model penelitian. Dalam penelitian ini, kelayakan model dipastikan melalui pengujian asumsi regresi sebelum dilakukan analisis lebih lanjut.

Data penelitian terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui kuesioner dengan skala Likert lima tingkat, sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumentasi dan studi pustaka. Variabel gaya kepemimpinan kepala desa diukur berdasarkan aspek pengambilan keputusan, komunikasi, motivasi, dan koordinasi (Yukl & Gardner, 2023). Variabel lingkungan kerja diukur melalui aspek kondisi fisik, fasilitas kerja, hubungan kerja, dan suasana organisasi (Sedarmayanti, 2019). Sementara itu, pelayanan administrasi desa diukur melalui indikator kecepatan, ketepatan, keramahan pelayanan, dan kepuasan masyarakat (Sinambela, 2019). Instrumen penelitian terlebih dahulu diuji melalui uji validitas dan reliabilitas.

Analisis data dilakukan menggunakan SPSS versi 23 melalui beberapa tahapan, yaitu analisis statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), serta analisis regresi linear berganda. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji parsial (t-test), uji simultan (F-test), dan koefisien determinasi (R^2) dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$).

Hasil dan Pembahasan

Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan pada instrumen penelitian mampu mengukur konstruk yang dimaksud secara tepat. Suatu instrumen dinyatakan valid apabila memiliki nilai *corrected item-total correlation* $\geq 0,30$, yang menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan mampu merepresentasikan variabel yang diukur (Hair et al., 2022; Sugiyono, 2019).

Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi	Nilai Batas Korelasi	Ket.
Gaya Kepemimpinan (X_1)	$X_{1.1}$	0.458	0.30	Valid
	$X_{1.2}$	0.636		
	$X_{1.3}$	0.761		
	$X_{1.4}$	0.663		
Lingkungan Kerja (X_2)	$X_{2.1}$	0.633	0.30	Valid
	$X_{2.2}$	0.703		
	$X_{2.3}$	0.633		
	$X_{2.4}$	0.585		
Pelayanan Administrasi Desa (Y)	$Y_{1.1}$	0.364	0.30	Valid
	$Y_{1.2}$	0.513		

Y _{1.3}	0.673
Y _{1.4}	0.645

Sumber; Hasil olahan data penelitian, (2026)

Berdasarkan hasil pengujian validitas, seluruh item pernyataan pada variabel kepemimpinan kepala desa (X_1), lingkungan kerja (X_2), dan kualitas pelayanan administrasi desa (Y) memiliki nilai *corrected item-total correlation* di atas batas minimum 0,30. Pada variabel kepemimpinan kepala desa, nilai koefisien korelasi berkisar antara 0,458 hingga 0,761. Variabel lingkungan kerja memiliki nilai koefisien korelasi antara 0,585 hingga 0,703, sedangkan variabel kualitas pelayanan administrasi desa memiliki nilai koefisien korelasi antara 0,364 hingga 0,673. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan memenuhi kriteria validitas sehingga mampu merepresentasikan konstruk yang diukur. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan layak digunakan dalam proses pengumpulan data serta analisis lebih lanjut karena telah memenuhi persyaratan validitas konstruk.

Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji tingkat konsistensi internal instrumen penelitian dalam mengukur setiap variabel. Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach Alpha* $\geq 0,70$, yang menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan memiliki tingkat konsistensi yang baik dalam mengukur konstruk yang sama (Hair et al., 2022; Sugiyono, 2019).

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Ket.
Gaya Kepemimpinan (X_1)	0.918	Reliabel
Lingkungan Kerja (X_2)	0.813	
Pelayanan Administrasi Desai (Y)	0.820	

Sumber; Hasil olahan data penelitian, (2026)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, seluruh variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach Alpha* di atas batas minimum 0,70. Variabel kepemimpinan kepala desa (X_1), lingkungan kerja (X_2), dan kualitas pelayanan administrasi desa (Y) masing-masing memenuhi kriteria reliabilitas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang baik sehingga mampu menghasilkan data yang stabil dan konsisten dalam mengukur variabel penelitian. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam proses pengumpulan data serta analisis regresi linear berganda karena telah memenuhi persyaratan reliabilitas instrumen.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi linear berganda memenuhi persyaratan statistik sehingga layak digunakan dalam pengujian hipotesis. Pengujian meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Model regresi dinyatakan memenuhi asumsi klasik apabila residual berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinearitas antarvariabel independen, serta tidak terdapat gejala heteroskedastisitas (Hair et al., 2022; Ghozali, 2021).

Hasil uji normalitas menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200, lebih besar daripada taraf signifikansi 0,05. Hasil tersebut



menunjukkan bahwa residual model regresi berdistribusi normal sehingga asumsi normalitas telah terpenuhi.

Selanjutnya, hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa variabel kepemimpinan kepala desa (X_1) dan lingkungan kerja (X_2) masing-masing memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,587 ($> 0,10$) dan *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 1,705 (< 10). Hasil tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat korelasi yang tinggi antarvariabel independen sehingga model regresi bebas dari gejala multikolinearitas.

Adapun hasil uji heteroskedastisitas menggunakan Uji Glejser menunjukkan bahwa variabel kepemimpinan kepala desa memiliki nilai signifikansi sebesar 0,056, sedangkan variabel lingkungan kerja sebesar 0,660. Seluruh nilai signifikansi lebih besar daripada 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

Berdasarkan keseluruhan hasil pengujian tersebut, model regresi linear berganda telah memenuhi seluruh asumsi klasik, yaitu residual berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinearitas antarvariabel independen, serta tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, model regresi dinyatakan layak digunakan untuk analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis penelitian.

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji arah dan besarnya pengaruh gaya kepemimpinan kepala desa dan lingkungan kerja terhadap pelayanan administrasi Desa Souhuwe, dengan hasil dibawah ini,

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	11,885	2,639		4,503	,000
1 Gaya Kepemimpinan	,487	,165	,541	2,951	,005
Lingkungan Kerja	-,142	,170	-,153	-,831	,411
F	6,536				,009

a. Dependent Variable: Pelayanan Administrasi Desa

Sumber; Hasil olahan data penelitian, (2026)

Hasil analisis menunjukkan bahwa konstanta sebesar 11,885 mengindikasikan nilai dasar pelayanan administrasi desa ketika variabel gaya kepemimpinan kepala desa dan lingkungan kerja diasumsikan tetap. Koefisien regresi gaya kepemimpinan kepala desa sebesar 0,487 menunjukkan adanya hubungan positif dengan pelayanan administrasi desa. Artinya, setiap peningkatan satu satuan pada gaya kepemimpinan kepala desa diperkirakan akan meningkatkan pelayanan administrasi desa sebesar 0,487 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap.

Sebaliknya, variabel lingkungan kerja memiliki koefisien regresi sebesar -0,142 yang menunjukkan arah hubungan negatif terhadap pelayanan administrasi desa. Temuan ini mengindikasikan bahwa perubahan lingkungan kerja tidak diikuti oleh peningkatan pelayanan administrasi desa pada lokasi penelitian. Namun demikian, untuk memastikan apakah kedua variabel tersebut berpengaruh secara statistik, diperlukan pengujian lebih lanjut melalui uji parsial (*t-test*) dan uji simultan (*F-test*).

Hasil Uji Hipotesa Penelitian

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh parsial maupun simultan variabel gaya kepemimpinan kepala desa dan lingkungan kerja terhadap pelayanan administrasi Desa Souhuwe. Menurut Hair et al., (2022), pengujian hipotesis dalam analisis regresi dilakukan melalui uji parsial (*t-test*) untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, serta uji simultan (*F-test*) untuk menguji pengaruh seluruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Berdasarkan hasil uji parsial (*t-test*), variabel gaya kepemimpinan kepala desa memperoleh nilai *t* hitung sebesar 2,951 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,005. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis pertama (H_1) diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan kepala desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan administrasi Desa Souhuwe. Sebaliknya, variabel lingkungan kerja memperoleh nilai *t* hitung sebesar -0,831 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,411. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka hipotesis kedua (H_2) ditolak. Dengan demikian, lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap pelayanan administrasi Desa Souhuwe.

Selanjutnya, hasil uji simultan (*F-test*) menunjukkan nilai *F* hitung sebesar 5,323 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,009. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan kepala desa dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap pelayanan administrasi Desa Souhuwe. Oleh karena itu, hipotesis ketiga (H_3) diterima.

Selain itu, hasil analisis menunjukkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,210. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa gaya kepemimpinan kepala desa dan lingkungan kerja mampu menjelaskan sebesar 21% variasi pelayanan administrasi desa, sedangkan 79% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Pembahasan

Dampak Gaya Kepemimpinan Kepala Desa terhadap Pelayanan Administrasi Desa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan kepala desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan administrasi Desa Souhuwe. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin efektif gaya kepemimpinan yang diterapkan kepala desa, semakin baik pula kualitas pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat. Dengan demikian, hipotesis pertama penelitian dapat diterima. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa kepala desa memiliki peran strategis dalam mengarahkan, mengoordinasikan, dan memotivasi aparatur desa untuk memberikan pelayanan yang efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Temuan ini memperkuat perspektif kepemimpinan Yukl dan Gardner, (2023) yang menjelaskan bahwa kepemimpinan merupakan proses memengaruhi individu atau kelompok dalam mencapai tujuan organisasi melalui komunikasi, motivasi, dan koordinasi yang efektif. Dalam konteks pemerintahan desa, kepemimpinan kepala desa tidak hanya berkaitan dengan pelaksanaan kewenangan administratif, tetapi juga kemampuan membangun komitmen aparatur dalam menjalankan fungsi pelayanan publik.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan temuan Backhaus dan Vogel, (2022) yang menunjukkan bahwa kepemimpinan memiliki kontribusi positif terhadap efektivitas organisasi melalui peningkatan motivasi, kepercayaan, dan kolaborasi antaranggota organisasi. Temuan ini juga mendukung penelitian Julian, (2021), Risdiyanti et al., (2024), dan Sukmi et al., (2025) yang



menunjukkan bahwa kepemimpinan kepala desa berperan dalam meningkatkan disiplin aparatur, memperkuat koordinasi kerja, dan mendorong peningkatan kualitas pelayanan administrasi masyarakat.

Dalam konteks Desa Souhuwe, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan prosedur pelayanan, tetapi juga oleh kemampuan kepala desa dalam mengelola sumber daya manusia pemerintahan desa. Kemampuan kepala desa dalam mengambil keputusan, membangun komunikasi, mengoordinasikan tugas, serta memberikan motivasi kepada aparatur menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan administrasi yang lebih cepat, tepat, dan responsif. Oleh karena itu, penguatan kapasitas kepemimpinan kepala desa menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada tingkat pemerintahan desa, khususnya pada wilayah kepulauan dengan karakteristik organisasi dan sumber daya yang terbatas.

Dampak Lingkungan Kerja terhadap Pelayanan Administrasi Desa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap pelayanan administrasi Desa Souhuwe. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan administrasi dalam konteks penelitian ini tidak sepenuhnya ditentukan oleh kondisi lingkungan kerja, baik dari aspek fasilitas fisik maupun hubungan kerja, tetapi lebih banyak dipengaruhi oleh faktor organisasi lain, terutama efektivitas kepemimpinan kepala desa dalam mengarahkan dan mengoordinasikan aparatur.

Berdasarkan hasil observasi, meskipun fasilitas kerja dan sarana administrasi di Desa Souhuwe masih relatif terbatas, aparatur desa tetap mampu menjalankan pelayanan administrasi karena adanya pembagian tugas yang jelas, koordinasi langsung, serta arahan dari kepala desa. Kondisi ini menunjukkan bahwa keterbatasan lingkungan kerja belum menjadi hambatan utama dalam pelaksanaan pelayanan publik. Temuan tersebut sejalan dengan Sedarmayanti, (2019) yang menjelaskan bahwa lingkungan kerja merupakan faktor pendukung kinerja, tetapi pengaruhnya sangat bergantung pada faktor organisasi lain seperti kepemimpinan, motivasi, dan kompetensi aparatur.

Hasil penelitian ini berbeda dengan temuan Teo et al., (2021), Khair dan Suryani, (2023), serta Pratiwi et al., (2024) yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja berkontribusi positif terhadap peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan publik. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa pengaruh lingkungan kerja bersifat kontekstual dan dipengaruhi oleh karakteristik organisasi serta kondisi kelembagaan. Pada organisasi pemerintahan desa yang memiliki struktur sederhana seperti Desa Souhuwe, efektivitas komunikasi, koordinasi, dan kepemimpinan dapat menjadi faktor yang lebih dominan dibandingkan aspek lingkungan kerja.

Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa keterbatasan lingkungan kerja tidak selalu menjadi penghambat utama kualitas pelayanan administrasi apabila terdapat kepemimpinan yang mampu mengelola aparatur secara efektif. Dalam konteks Desa Souhuwe, kemampuan kepala desa dalam membangun koordinasi, memberikan arahan, dan memastikan pelaksanaan tugas aparatur menjadi faktor yang lebih menentukan dibandingkan kondisi lingkungan kerja. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa efektivitas pelayanan publik pada tingkat desa sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara karakteristik organisasi, kapasitas aparatur, dan mekanisme kepemimpinan yang diterapkan.

Dampak Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap Pelayanan Administrasi Desa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan kepala desa dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap pelayanan administrasi Desa Souhuwe. Temuan ini menunjukkan bahwa kedua faktor organisasi tersebut secara bersama-sama berkontribusi dalam menjelaskan variasi kualitas pelayanan administrasi desa, sehingga hipotesis ketiga penelitian dapat diterima. Meskipun lingkungan kerja tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial, keberadaannya tetap memiliki peran ketika dikombinasikan dengan gaya kepemimpinan kepala desa dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik.

Temuan ini memperkuat perspektif perilaku organisasi yang menjelaskan bahwa efektivitas organisasi merupakan hasil interaksi antara faktor kepemimpinan, individu, dan lingkungan organisasi (Robbins & Judge, 2023). Dalam konteks pelayanan publik, kepemimpinan yang efektif akan lebih optimal apabila didukung oleh lingkungan kerja yang memungkinkan aparatur menjalankan tugas secara produktif. Hasil ini juga sejalan dengan Backhaus dan Vogel, (2022) yang menunjukkan bahwa kombinasi kepemimpinan yang efektif dan kondisi organisasi yang mendukung berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas organisasi sektor publik.

Dalam konteks Desa Souhuwe, temuan penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi desa tidak hanya ditentukan oleh satu faktor, tetapi merupakan hasil interaksi antara kemampuan kepala desa dalam mengelola aparatur dan kondisi organisasi yang mendukung pelaksanaan tugas pelayanan. Walaupun lingkungan kerja belum menjadi faktor dominan secara parsial, perbaikan aspek lingkungan kerja tetap diperlukan untuk memperkuat efektivitas kepemimpinan, seperti melalui penyediaan fasilitas pelayanan, peningkatan koordinasi, dan penciptaan suasana kerja yang kondusif.

Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,210 menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan kepala desa dan lingkungan kerja hanya mampu menjelaskan 21% variasi pelayanan administrasi desa, sedangkan 79% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi desa merupakan fenomena yang kompleks dan dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti kompetensi aparatur, motivasi kerja, budaya organisasi, pemanfaatan teknologi informasi, inovasi pelayanan, serta mekanisme tata kelola pemerintahan desa. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat memperluas model analisis dengan memasukkan faktor-faktor tersebut untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai determinan kualitas pelayanan administrasi desa.

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan kepala desa dan lingkungan kerja terhadap pelayanan administrasi Desa Souhuwe, Kabupaten Seram Bagian Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan kepala desa merupakan faktor yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi desa. Kemampuan kepala desa dalam mengambil keputusan, membangun komunikasi, mengoordinasikan aparatur, dan memberikan arahan terbukti menjadi aspek penting dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih efektif dan responsif.

Sebaliknya, lingkungan kerja tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan administrasi desa. Temuan ini menunjukkan bahwa dalam konteks Desa Souhuwe, keterbatasan fasilitas dan kondisi lingkungan kerja belum menjadi faktor utama yang menentukan kualitas



pelayanan. Efektivitas pelayanan lebih banyak ditopang oleh kemampuan kepemimpinan kepala desa dalam mengelola aparatur, membangun koordinasi, dan memastikan pelaksanaan tugas pelayanan berjalan dengan baik.

Secara simultan, gaya kepemimpinan kepala desa dan lingkungan kerja terbukti berkontribusi terhadap peningkatan pelayanan administrasi desa. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada tingkat desa merupakan hasil interaksi berbagai faktor organisasi, meskipun masih terdapat faktor lain di luar model penelitian yang turut memengaruhi kualitas pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa penguatan kapasitas kepemimpinan kepala desa menjadi strategi penting dalam meningkatkan pelayanan administrasi, khususnya pada pemerintahan desa di wilayah kepulauan yang menghadapi keterbatasan sumber daya dan kapasitas kelembagaan.

Implikasi Penelitian

Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap kajian administrasi publik dengan menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan administrasi desa dipengaruhi oleh faktor organisasi yang bersifat kontekstual. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa gaya kepemimpinan kepala desa memiliki peran yang lebih dominan dibandingkan lingkungan kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi Desa Souhuwe. Hasil ini menunjukkan bahwa dalam konteks pemerintahan desa dengan keterbatasan sumber daya, kemampuan pemimpin dalam mengarahkan, mengoordinasikan, dan membangun komitmen aparatur menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas pelayanan publik.

Secara praktis, penelitian ini memberikan implikasi bagi Pemerintah Desa Souhuwe dan pemerintah daerah untuk memperkuat kapasitas kepemimpinan kepala desa melalui pengembangan kompetensi manajerial, komunikasi organisasi, pengambilan keputusan, serta pembinaan aparatur desa. Selain itu, meskipun lingkungan kerja tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial, peningkatan fasilitas pelayanan, penciptaan suasana kerja yang kondusif, dan penguatan koordinasi antaraparatur tetap diperlukan sebagai faktor pendukung dalam menjaga keberlanjutan kualitas pelayanan administrasi desa.

Keterbatasan dan Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam memahami hasil penelitian. Pertama, penelitian hanya dilakukan pada satu desa, yaitu Desa Souhuwe, sehingga temuan penelitian belum dapat digeneralisasikan pada seluruh pemerintahan desa dengan karakteristik sosial, geografis, dan kelembagaan yang berbeda. Kedua, model penelitian hanya melibatkan gaya kepemimpinan kepala desa dan lingkungan kerja sebagai variabel prediktor, sementara hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa masih terdapat faktor lain yang berpotensi menjelaskan variasi kualitas pelayanan administrasi desa. Ketiga, jumlah responden relatif terbatas karena disesuaikan dengan karakteristik populasi aparatur desa dan masyarakat pengguna layanan selama periode penelitian.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan penelitian pada beberapa desa dengan karakteristik wilayah yang berbeda, khususnya pada konteks pemerintahan desa di wilayah kepulauan. Selain itu, penelitian mendatang dapat mengembangkan model analisis dengan memasukkan faktor organisasi dan individu lainnya, seperti kompetensi aparatur, motivasi kerja, budaya organisasi, pemanfaatan teknologi informasi, dan inovasi pelayanan publik. Penggunaan pendekatan analisis yang lebih komprehensif, seperti SEM atau PLS-SEM, juga dapat dipertimbangkan untuk memahami hubungan antarvariabel secara lebih mendalam.

Daftar Pustaka

- Backhaus, L., & Vogel, R. (2022). Leadership in the Public Sector: A Meta-Analysis of Styles, Outcomes, Contexts, and Methods. *Public Administration Review*, 82(6), 986–1003. <https://doi.org/10.1111/puar.13516>
- Edmondson, A. C. (2019). *The Fearless Organization: Creating Psychological Safety in the Workplace for Learning, Innovation, and Growth*. John Wiley & Sons.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* (Edisi ke-10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Jr., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2022). *Multivariate Data Analysis* (9th ed.). Cengage Learning.
- Julian, D. (2021). Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa terhadap Pelayanan Administrasi Pemerintahan Bidang Layanan Sipil di Desa Laban Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik. *Media Mahardhika*, 19(3), 519–529. <https://doi.org/10.29062/mahardika.v19i3.273>
- Khair, O. I., & Putri, A. R. (2026). Analisis Lingkungan Kerja Nonfisik dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai Kantor Desa Rajeg Mulya. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 9(2). <https://doi.org/10.56338/jks.v9i2.10426>
- Osborne, S. P., Radnor, Z., Kinder, T., & Vidal, I. (2021). The SERVICE Framework: A Public Service Dominant Approach to Sustainable Public Services. *British Journal of Management*, 32(2), 336–361. <https://doi.org/10.1111/1467-8551.12463>
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2017). *Public Management Reform: A Comparative Analysis into the Age of Austerity* (4th ed.). Oxford University Press.
- Risdiyanti, R., Hayat, H., & Rahmawati, S. D. (2024). Gaya Kepemimpinan Kepala Desa dalam Meningkatkan Produktivitas Kinerja Aparatur Desa. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara AsIAN*, 12(1), 65–71. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v12i1.200>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2023). *Organizational Behavior* (19th ed.). Pearson
- Sedarmayanti. (2019). *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja: Suatu Tinjauan dari Aspek Ergonomi atau Kaitan antara Manusia dengan Lingkungan Kerjanya* (Edisi Revisi). Mandar Maju.
- Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi* (Edisi Revisi). Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-2). Alfabeta.
- Sukmi, S., Mulyadi, M., & Dwisnu, E. (2025). Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa terhadap Efektivitas Pelayanan pada Masyarakat Desa Paku Haji Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah. *Jurnal STIA Bengkulu: Committee to Administration for Education Quality*, 11(1), 111–122. <https://doi.org/10.56135/jsb.v11i1.222>
- Teo, S. T. T., Bentley, T., & Nguyen, D. (2021). Psychosocial Work Environment, Work Engagement, and Employee Performance in the Public Sector. *International Journal of Public Administration*, 44(10), 864–876. <https://doi.org/10.1080/01900692.2020.1739089>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. (2014). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7*.
- Yukl, G., & Gardner, W. L. (2023). *Leadership in Organizations* (9th ed.). Pearson.

