

## Table Of Content

<b>Journal Cover</b>	2
<b>Author[s] Statement</b>	3
<b>Editorial Team</b>	4
<b>Article information</b>	5
Check this article update (crossmark)	5
Check this article impact	5
Cite this article	5
<b>Title page</b>	6
Article Title	6
Author information	6
Abstract	6
<b>Article content</b>	7

**Indonesian Journal of Cultural and  
Community Development**

ISSN 2615-6180 (ONLINE)



BROUGHT TO YOU BY

**Universitas Muhammadiyah Sidoarjo**

## Conflict of Interest Statement

The author declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

## Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode>

## Editorial Team

### Editor in Chief

[Dr. Totok Wahyu Abadi](#) ([Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia](#)) [[Scopus](#)]

### Managing Editor

[Mochammad Tanzil Multazam](#) ([Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia](#)) [[Scopus](#)]

[Rohman Dijaya](#) ([Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia](#)) [[Scopus](#)]

### Member of Editors

[Mahardhika Darmawan Kusuma Wardana](#) ([Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia](#)) [[Sinta](#)]

[Bobur Sobirov](#) ([Samarkand Institute of Economics and Service, Uzbekistan](#)) [[Google Scholar](#)]

[Farkhod Abdurakhmonov](#) ("[Silk Road](#)" [International University of Tourism, Uzbekistan](#)) [[Google Scholar](#)]

[Dr. Nyong Eka Teguh Iman Santosa](#) ([Universitas Islam Negeri Sunan Ampel SURabaya, Indonesia](#)) [[Scopus](#)]

Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

How to submit to this journal ([link](#))

**Article information**

**Check this article update (crossmark)**



**Check this article impact (\*)**



**Save this article to Mendeley**



(\*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

## **The Effect of Population Administration Quality on Community Satisfaction in the Village Government**

### *Pengaruh Kualitas Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Desa*

**Ulfa Maisaroh, [ulfamaisaroh23@gmail.com](mailto:ulfamaisaroh23@gmail.com), (0)**

*Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia*

**Hendra Sukmana, [hendra.sukmana@umsida.ac.id](mailto:hendra.sukmana@umsida.ac.id), (1)**

*Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia*

(1) Corresponding author

#### **Abstract**

The implementation of public services must have service standards, as a guarantee of certainty for local governments in serving the community or the public in general in carrying out their duties and functions and for service recipients in the process of submitting their application. The purpose of the study was to influence the quality of population administration on community satisfaction in the government of Ploso Village, Wonoayu District, Sidoarjo Regency. This type of research uses descriptive quantitative analysis method. The number of samples as many as 188 respondents using non-probability sampling technique with the type of accidental sampling. Sources of data used using primary data with a questionnaire. The analysis technique used is multiple linear regression with t and f test tools. The results of the t-test study found that the variables of responsiveness, reliability, assurance, empathy, tangibles had a positive and significant influence on community satisfaction, this can be proven that the significance value is more than 0.05. The results of the joint test show that the service quality variables which include the dimensions of Responsiveness, Reability, Assurance, Empathy and Tangible have a positive and significant effect on community satisfaction in the Ploso Village Government, Wonoayu District, Sidoarjo Regency, this is evidenced by the obtained Fcount of 124.578 , a significance value of  $0.000 < : 0.05$ . The results of the multiple correlation coefficient test (R) of 0.797 indicate that the correlation between the dimensions of Responsiveness, Reability, Assurance, Empathy and Tangible to community satisfaction in the Ploso Village Government, Wonoayu District, Sidoarjo Regency has a strong linear relationship. For the analysis of the coefficient of determination (R<sup>2</sup>) is 0.635, meaning that changes in community satisfaction (Y) can be explained by the quality of service which includes changes in the dimensions of Responsiveness, Reability, Assurance, Empaty and Tangible together by 63.5%. It is hoped that the research results can be used as input for the village government in improving service quality.

## Pendahuluan

Di berbagai negara di dunia termasuk Indonesia, pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam melakukan tugas dan fungsinya. Baik tidaknya administrasi publik atau pemerintahan dilihat dari seberapa jauh pelayanan publiknya sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat [1]. Menurut Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik pemerintah daerah mempunyai wewenang sesuai otonomi daerah masing-masing yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014. Pemerintahan Daerah yang didalamnya menjelaskan tentang Pelayanan Dasar adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara. Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu Pelayanan Dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal [2].

Standar pelayanan minimal, khususnya dalam pelayanan dasar sangat diperlukan, baik bagi pemerintah daerah maupun masyarakat, sebagai masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standart pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemerintah daerah dalam melayani masyarakatn atau publik pada umumnya dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya [3]. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan oleh pemerintah desa sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/atau *stakeholder* lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen.

Bagi masyarakat standar pelayanan minimal akan menjadi ukuran terhadap kuantitas maupun kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah daerah. Standar pelayanan minimal merupakan standar batas minimal pelayanan publik yang wajib disediakan oleh pemerintah daerah kepada masyarakat, serta merupakan jaminan pelayanan yang berhak diperoleh masyarakat secara minimal dari pemerintah. Standar pelayanan minimal dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan seseorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan [4].

Dalam memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan, hendaknya harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar masyarakat yang menerima pelayanan itu merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan atau konsumen menjadi ukuran utama Pelayanan publik, kualitas pelayanan baik di bidang bisnis, manajemen maupun birokrasi. Kepuasan masyarakat bergeser ke arah birokrasi pemerintahan dalam rangka pelayanan publik, karena peningkatan kualitas pelayanan publik dalam bentuk pelayanan adalah sangat penting sebagai ujung akhir dari keseluruhan reformasi birokrasi. Oleh karena itu, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih kurang memuaskan masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan birokrasi bukan melayani pelanggan (*customer*) tetapi melayani warga negara [5].

Birokrasi penyedia pelayanan yang masih buruk namun tuntutan masyarakat semakin hari semakin meningkat. Melihat kondisi yang seperti ini maka pemerintah harus melakukan pembaruan, baik dari sisi paradigmanya maupun dari sisi format pelayanannya. Aparat penyedia pelayanan diharuskan untuk selalu melakukan berbagai upaya agar pelayanan publik dapat meningkat menjadi lebih baik, mulai dari perbaikan dibidang struktur dan fungsi, sistem dan prosedur, penyediaan sarana yang memadai, sampai peningkatan kualitas sumber daya manusia. Berbagai pembaruan telah dilakukan oleh pemerintah sebagai badan penyedia pelayanan, dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Namun, implementasi yang masih banyak ditemukan penyimpangan dan keterkesetengah hati. Penyelenggaraan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat masih jauh dari harapan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang selama ini diberikan kepada masyarakat tidak kunjung berubah.

Pelayanan bisa berupa pelayanan fisik, non fisik maupun pelayanan administratif. Dalam hal ini bentuk pelayanan yang dimaksudkan adalah pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada setiap warga negaranya. Pelayanan fisik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, air bersih dan tempat duduk. Pelayanan non fisik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi dan pos, serta terkait dengan pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, berkaitan dengan status kewenegeraan, sertifikat kompetensi, dan kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang, misalnya : kartu tanda penduduk (KTP), Akte kelahiran, Akte kematian, Buku nikah, sertifikat tanah, dan lain sebagainya.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah pemerintah Desa Ploso Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat desa.

Layanan yang diberikan contohnya adalah pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, pelayanan pemerintahan lain bagi masyarakat ataupun bagi pemerintah di tingkat desa. Berdasarkan jumlah pengguna Administrasi kependudukan di Kantor Pemerintah Desa Ploso Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo setiap tahun mengalami peningkatan dalam melakukan kepengurusan administrasi, hal ini dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut :

No	Tahun	Jumlah Penggunaan Layanan
1	2019	893 orang
2	2020	1023 orang
3	2021- Agustus	491 orang

**Table 1.** *Perkembangan Layanan Administrasi Kependudukan Di Pemerintah Desa Ploso Kecamatan Wonoayu Pemerintah Desa Ploso Kecamatan Wonoayu (2021)*

Berdasarkan tabel 1.1 masyarakat yang datang melakukan untuk mendapatkan admistrasi kependudukan di Pemerintah desa Ploso Kecamatan Wonoayu pada tahun 2019 mencapai 893 orang, dan pada tahun 2020 mencapai 1.023 orang dan 2021 sampai Agustus sebanyak 491 orang, pengguna layanan publik di Pemerintahan Desa Ploso Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo setiap tahunnya mengalami peningkatan. Dengan demikian kebutuhan para penerima layanan harus dipenuhi oleh pihak penyelenggara pelayanan agar para penerima layanan tersebut memperoleh kepuasan.

Pemerintahan Desa Ploso Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo berusaha meningkatkan pelayanan publik dengan standart yang telah ditetapkan. Pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintahan Desa Ploso Kecamatan Wonoayu kabupaten Sidoarjo baik dari sisi proses, prosedur, persyaratan, waktu, biaya dan fasilitas pelayanan sesuai peraturan yang telah ditetapkan pemerintah desa. Hal ini dapat dilihat dari standart pelayanan Admintrasi Kependudukan di Pemerintahan Desa Ploso Kecamatan Wonoayu pada tabel berikut ini:

No.	Jenis Pelayanan	Lama Pelayanan
1.	Kartu tanda penduduk ( E-KTP)	1 minggu
2.	Kartu keluarga	1-2 minggu
3.	Akte kelahiran	1 minggu
4.	Pindahan domisili	1 hari
5.	Surat Keterangan Kematian	1 hari
6.	Surat Ahli Waris	1 hari
7.	Pernikahan	1 hari
8.	Perceraian	1 hari
9.	Surat Keterangan Tidak Mampu	1 hari
10.	Keterangan Usaha	1 hari
11.	Surat Keterangan Kehilangan	1 hari
12.	Surat Umum	1 hari

**Table 2.** *Standard Pelayanan Administrasi Kependudukan Pemerintah Desa Ploso Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo Pemerintah Desa Ploso Kecamatan Wonoayu (2021)*

Standar pelayanan administrasi Pemerintahan Desa Ploso Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo telah memberikan informasi waktu pelayanan terkait kepengurusan admistrasi pemerintah desa. Hal dapat dilihat pada tabel 1.2 sudah dijelaskan jenis pelayanan dan lama pelayanan telah ditetapkan pemerintah desa. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, pemerinta desa menempatkan petugas/pelaksana layanan sebanyak 3 orang yang mumpuni dan berkompeten. Serta pemerintah desa menyediakan sarana/prasaran fasilitas pelayanan publik, untuk membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Seperti yang dijelaskan bahwa tugas dan fungsi pemerintahan dalam demikian luas dan kompleks (administrasi dalam arti luas) yaitu meliputi seluruh aspek kehidupan masyarakat pada pelaksanaan tugas perangkat desa dalam arti sempit (ketatausahaan) yang meliputi dalam register surat yang ada di Pemerintah Desa Ploso Kecamatan Wonoayu. Sesuai dengan fungsi pemerintahan pelayanan publik menjadikan salah satu tugas aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas pelayanan masyarakat.

Sedangkan pelayanan publik merupakan tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada



pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan sesuatu dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginannya demi tercapainya kepuasan masyarakat sebagai pelanggan, sehingga akan mempengaruhi keputusan masyarakat/ pelanggan yang bersangkutan. hakikatnya pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat yang hendaknya berkualitas dan terdapat dimensi kualitas pelayanan diantaranya daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), kemampuan fisik (*tangibles*) dimana kelima dimensi ini menjadi tolak ukur dalam memberikan pelayanan oleh pihak terkait sebagai pemberi pelayanan publik [6].

Hal ini dapat dilihat dari pengaduan masyarakat baik tertulis di buku pengaduan dan kotak saran yang ada di Pemerintah desa. Berdasarkan data pengaduan yang datang di Pemerintahan desa ploslo kecamatan wonoayu dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tahun	Pengaduan Layanan
2019	29 orang
2020	38 orang
2021 - Agustus	31 orang

**Table 3.** Perkembangan Jumlah Pengaduan Pelayanan Pemerintah Desa Ploslo Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo Pemerintah Desa Ploslo Kecamatan Wonoayu (2021)

Berdasarkan tabel 1.3 bahwa pengaduan masyarakat setiap tahun mengalami peningkatan, walaupun sedikit apabila tidak di respon dengan baik, akan dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan masyarakat, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi pemerintah desa. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa maka kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat akan semakin tinggi.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan terdapat beberapa masalah terkait penyelenggaraan pelayanan publik diantaranya, kurang responnya petugas pelayanan kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan, sehingga warga menjadi kebingungan karena tidak semua warga mengetahui bagaimana prosedur dan tahapan alur pelayanan di Pemerintah Desa Ploslo sendiri Sumber Daya Manusia Aparatur Desa yang dimiliki juga menghadapi kendala seperti kekurangan personel baik kuantitas maupun kualifikasinya sehingga mempengaruhi pelayanan publik [7]

Permasalahan fasilitas pelayanan di Kantor Pemerintah Desa Ploslo Kecamatan Wonoayu dianggap masih kurang memadai : 1) Kurangnya sarana dan prasarana dan tempat duduk pada ruang tunggu masih kurang. 2) Faktor lain yang menyebabkan kurangnya kepuasan masyarakat yaitu petugas yang kurang ramah, dan informasi biaya yang dibebankan kepada masyarakat dalam mengurus perijinan kurang terperinci. 3) Belum tersedianya skema/alur yang menggambarkan tata cara proses tersedianya alat antri untuk pengunjung. 4) Kondisi ini menunjukkan bahwa penyelenggara pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai.

Masyarakat tidak puas terhadap lamanya waktu pelayanan publik tidak sesuai dengan SOP standart pelayanan administrasi di Pemerintah Desa Ploslo, masyarakat tidak puas, dalam pengurusan KTP tertera di papan lama 1 minggu. dalam menyatakan/ realita, lama penyelesaiannya pembuatan KTP antara 2 minggu sampai 1 bulan, dengan alasan bahan untuk cetak habis, sehingga masyarakat bolak-balik datang ke kantor pemerintah desa Ploslo. Mengambil dokumen atau surat terkadang belum distempel atau ditanda tangani oleh pihak berwenang dengan alasan kepada desa masih keluar kota. Apabila kualitas pelayanan kurang memuaskan akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Desa Ploslo Kecamatan Wonoayu Sidoarjo".

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif korelasional. Penelitian kuantitatif korelasional adalah salah satu jenis penelitian yang bertujuan mendeskripsikan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi tertentu, atau mencoba menggambarkan fenomena secara detail . Penelitian ini menilai sifat dari kondisi-kondisi yang tampak dan tujuan dalam penelitian ini dibatasi untuk menggambarkan karakteristik sesuatu bagaimana adanya dalam hal ini yaitu mengenai pengaruh pelayanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat di Pemerintah Desa Ploslo Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner/ angket, yaitu teknik pengambilan data dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada responden. Pengumpulan

data merupakan hal yang paling utama karena tujuan dilakukannya penelitian adalah memperoleh data . Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Studi kepustakaan (library research), Observasi (Pengamatan), Kuisisioner (Angket), Studi dokumentasi [8]

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil

#### 1. Responsiveness

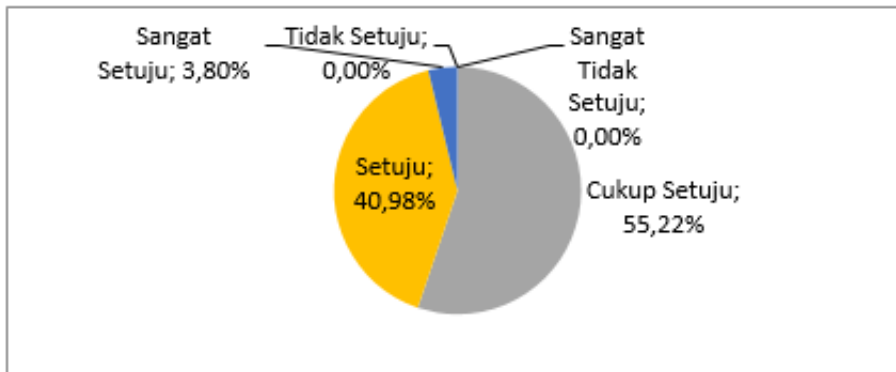
Responsiveness adalah kemampuan untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat dalam melakukan adminisasi publik. Responsiveness akan diuji melalui indikator merespons setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, semua keluhan pelanggan direspons oleh petugas/aparatur. Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner dapat diketahui distribusi jawaban responden untuk dimensi *responsiveness*, sebagai berikut:

No.	Pertanyaan	Skor					Jumlah	Mean
		STS	TS	CS	S	SS		
1	Petugas selalu merespons setiap masyarakat/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.	-	-	189	172	3	364	3.48
2	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat	-	-	207	147	10	364	3.45
3	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat	-	-	202	140	22	364	3.50
4	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat	-	-	219	127	18	364	3.44
5	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat waktu	-	-	189	161	14	364	3.51
6	Semua keluhan masyarakat direspons oleh petugas/aparatur	-	-	200	148	16	364	3.49
Total Rata – rata responsiveness (X1)								3.48

**Table 4.** Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Responsiveness Hasil olah penulis dari Output data SPSS

(2022)

Berdasarkan tabel 4.12 tentang tanggapan responden terhadap dimensi *responsiveness* yang menunjukkan bahwa dari 6 pertanyaan yang berkaitan dengan *responsiveness* yang dimiliki oleh kantor pemerintahan Desa Ploso Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo bahwa tanggapan sebagian besar responden terhadap dimensi *responsiveness* adalah “cukup setuju” karena dari semua pernyataan memiliki nilai total rata-rata 3.48. Skor tinggi mengenai dimensi *responsiveness* yaitu 3.51 pada pernyataan indikator “petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat” sedangkan skor terendah sebesar 3.44 pada indikator pernyataan “Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat”. Untuk hasil yang lebih jelas dapat dilihat pada gambar berikut :



**Figure 1.** Tanggapan Responden Responsiveness

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa terkait tanggapan responden terhadap dimensi *responsiveness*, jawaban sangat setuju sebanyak 3.80%, jawaban setuju sebanyak 40.98%, jawaban cukup setuju sebanyak 55.22%, jawaban tidak setuju sebanyak 0%, jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0%. Maka dapat disimpulkan responden cukup setuju dengan pernyataan terkait dimensi *responsiveness*.

## 2. Reability

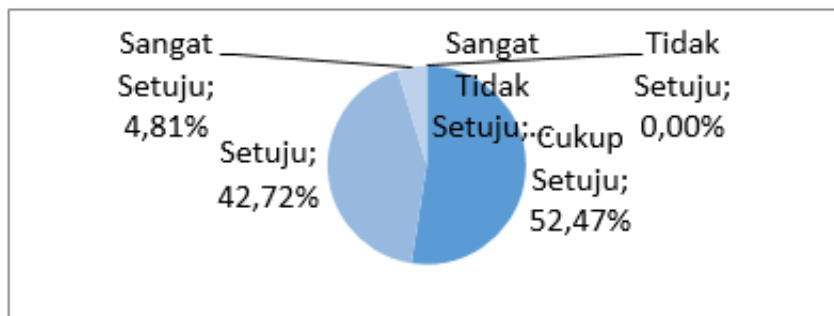
Reability adalah kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya oleh kantor Pemerintahan Desa Ploso Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo. Reability akan diuji melalui indikator kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, Keahlian petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dapat diketahui distribusi jawaban responden untuk dimensi *reability*, sebagai berikut:

No.	Pertanyaan	Skor					Jumlah	Mean
		STS	TS	CS	S	SS		
Dimensi Reability (X 2 )								
1	Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat paling utama	-	-	208	133	23	364	3.49
2	Kantor Pemerintahan memiliki standar pelayanan yang jelas sesuai dengan peraturan	-	-	211	143	10	364	3.44
3	Kemampuan petugas/aparatur	-	-	173	178	13	364	3.56

	dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat baik							
4	Keahlian petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu seperti computer dan priter sangat cepat dalam proses pelayanan	-	-	172	168	24	364	3.59
Total Rata - rata reability (X2)								3.52

**Table 5.** Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Reability Hasil olah penulis dari Output data SPSS (2022)

Berdasarkan tabel 4.13 tentang tanggapan responden terhadap dimensi reability menunjukkan bahwa dari pertanyaan yang berkaitan dengan reability di kantor pemerintahan Desa Ploso Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo bahwa tanggapan sebagian besar responden terhadap dimensi reability adalah "setuju" karena dari semua pernyataan memiliki nilai total rata-rata 3.52. Skor tinggi mengenai dimensi reability yaitu 3.59 pada pernyataan indikator "Keahlian petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu seperti computer dan priter sangat cepat dalam proses pelayanan" sedangkan skor terendah sebesar 3.44 pada indikator pernyataan "Kantor Pemerintahan memiliki standar pelayanan yang jelas sesuai dengan peraturan". Untuk hasil yang lebih jelas dapat dilihat pada gambar berikut :



**Figure 2.** Tanggapan Responden Reability

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa terkait tanggapan responden terhadap dimensi reability, jawaban sangat setuju sebanyak 4.81%, jawaban setuju sebanyak 42.72%, jawaban cukup setuju sebanyak 52.47%, jawaban tidak setuju sebanyak 0%, jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0%. Maka dapat disimpulkan responden cukup setuju dengan pernyataan terkait dimensi reability.

### 3. Assurance

Assurance adalah pengetahuan dan kesopanan pegawai sertakemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan Pemerintahan Desa Ploso Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo. Assurance akan diuji melalui indikator petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, petugas memberikan kepastian biaya dalam pelayanan.

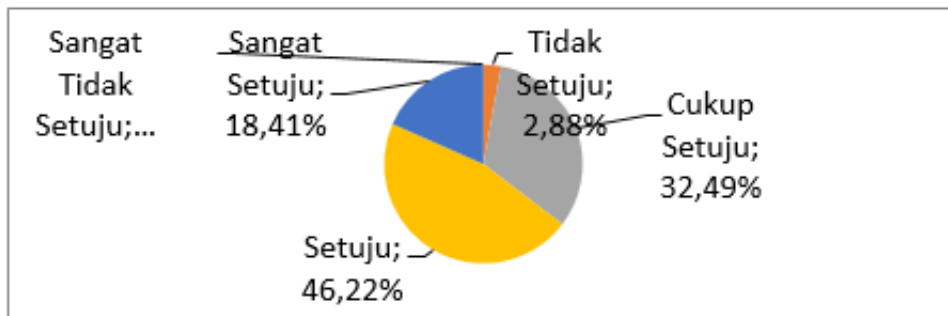
Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dapat diketahui distribusi jawaban responden untuk dimensi assurance, sebagai berikut:

No.	Pertanyaan	Skor					Jumlah	Mean
		STS	TS	CS	S	SS		

Dimensi Assurance (X3)	Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan	-	26	159	139	40	364	3.53
1	Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan	-	26	159	139	40	364	3.53
2	Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan	-	16	213	111	24	364	3.39
3	Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan	-	-	32	192	140	364	4.29
4	Petugas memberikan kepastian biaya dalam pelayanan	-	-	69	231	64	364	3.98
Total Rata - rata Assurance (X3)								3.79

**Table 6.** Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Assurance Hasil olah penulis dari Output data SPSS (2022)

Berdasarkan tabel 4.14 tentang tanggapan responden terhadap dimensi assurance menunjukkan bahwa dari 4 pertanyaan yang berkaitan dengan *assurance* di kantor pemerintahan Desa Ploso Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo bahwa tanggapan sebagian besar responden terhadap dimensi *assurance* adalah "setuju" karena dari semua pernyataan memiliki nilai total rata-rata 3.79. Skor tinggi mengenai dimensi *assurance* yaitu 4.29 pada pernyataan indikator "Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan" sedangkan skor terendah sebesar 3.39 pada pernyataan "Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan". Untuk hasil yang lebih jelas dapat dilihat pada gambar berikut :



**Figure 3.** Tanggapan Responden Assurance

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa terkait tanggapan responden terhadap dimensi *assurance*, jawaban sangat setuju sebanyak 18.41%, jawaban setuju sebanyak 46.22%, jawaban cukup setuju sebanyak 32.49%, jawaban tidak setuju sebanyak 2.88%, jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0%. Maka dapat disimpulkan responden setuju dengan pernyataan terkait dimensi *assurance*.

#### 4. Emphaty

*Emphaty* adalah syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi masyarakat di Pemerintahan Desa Ploso Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo. *Emphaty* akan diuji melalui indikator ; mendahulukan kepentingan masyarakat, petugas melayani dengan sikap yang ramah, melayani dengan sikap yang sopan dan santun, melayani tanpa diskriminatif, menghargai setiap masyarakat. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dapat diketahui distribusi jawaban responden untuk dimensi *Emphaty*, sebagai berikut:

No.	Pertanyaan	Skor	Jumlah	Mean
-----	------------	------	--------	------

---

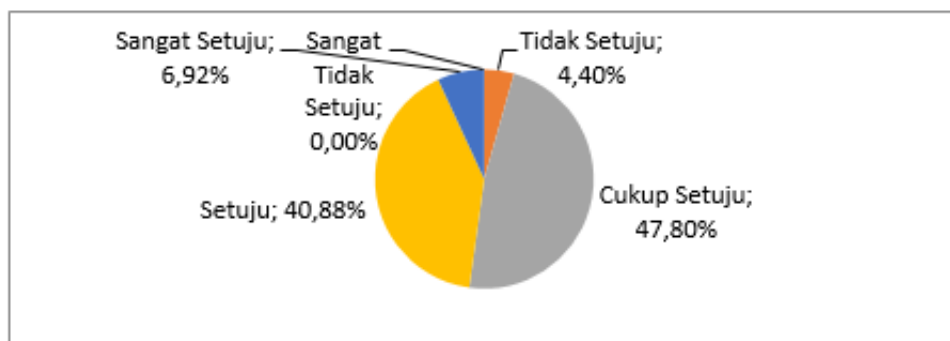
	STS	TS	CS	S	SS		

---

Dimensi Emphaty (X 4 )								
1	Mendahulukan kepentingan masyarakat	-	19	164	145	36	364	3.54
2	Petugas melayani dengan sikap yang ramah	-	14	166	166	18	364	3.51
3	Melayani dengan sikap yang sopan dan santun	-	13	200	123	28	364	3.45
4	Melayani tanpa diskriminatif	-	10	197	131	26	364	3.47
5	Petugas selalu menghargai setiap masyarakat yang melakukan kepengurusan dokumen.	-	24	143	179	18	364	3.52
Total Rata - rata Emphaty (X4)								3.50

**Table 7.** Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Emphaty Hasil olah penulis dari Output data SPSS (2022)

Berdasarkan tabel 4.15 tentang tanggapan responden terhadap dimensi *emphaty* menunjukkan bahwa dari 5 pertanyaan yang berkaitan dengan *emphaty* di kantor pemerintahan Desa Ploso Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo bahwa tanggapan sebagian besar responden terhadap dimensi *emphaty* adalah "setuju" karena dari semua pernyataan memiliki nilai total rata-rata 3.50. Skor tinggi mengenai dimensi *emphaty* yaitu 3.54 pada pernyataan indikator "Mendahulukan kepentingan masyarakat" sedangkan skor terendah sebesar 3.45 pada pernyataan pernyataan "Melayani dengan sikap yang sopan dan santun". Untuk hasil yang lebih jelas dapat dilihat pada gambar berikut :



**Figure 4.** Tanggapan Responden Emphaty

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa terkait tanggapan responden terhadap dimensi *emphaty*, jawaban sangat setuju sebanyak 6.92%, jawaban setuju sebanyak 40.88%, jawaban cukup setuju sebanyak 47.80%, jawaban tidak setuju sebanyak 4.40%, jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0%. Maka dapat disimpulkan responden setuju dengan pernyataan terkait dimensi *emphaty*.

## 5. Tangible

*Tangible* adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi di Pemerintahan Desa Ploso

Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo. Tangible akan diuji melalui indikator ; Penampilanxpetugas/aparatur dalamxmelayanixmasyarakat, Kenyamananxtempat melakukaxpelayanan, Kemudahanxdalamxprosexx pelayanan, Kedisiplinan petugas/ aparatur xdalamx melakukax pelayanan, Kemdahanaxakses pelanggan dalam permohonan pelayanan, Penggunaan alatbantudalam pelayanan. Berdasarkan hasil penyebaranaxkuesioner dapat xdiketahuixdistribusixjawabanxrespondenxuntukxdimensixtangible, sebagaixberikut:

No.	Pertanyaan	Skor					Jumlah	Mean
		STS	TS	CS	S	SS		
	Dimensi Tangible (X 5 )							
1	Penampilan petugas/aparatur dalam melayani masyarakat	-	18	119	175	52	364	3.71
2	Kenyamanan tempat melakukan pelayanan	-	14	195	138	17	364	3.43
3	Kemudahan dalam proses pelayanan	-	14	209	131	10	364	3.37
4	Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan	-	16	121	174	53	364	3.72
5	Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan	-	24	128	184	28	364	3.59
6	Penggunaan alat bantu dalam pelayanan	-	24	128	176	36	364	3.61
Total Rata - rata Tangible (X5)								3.57

**Table 8.** Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Tangible Hasil olah penulis dari Output data SPSS (2022)

Berdasarkan tabel 4.16 tentang tanggapan responden terhadap dimensi tangible menunjukkan bahwa dari 6 pertanyaan yang berkaitan dengan *tangible* di kantor pemerintahan Desa Ploso Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo bahwa tanggapan sebagian besar responden terhadap dimensi *tangible* adalah “setuju” karena dari semua pernyataan memiliki nilai total rata-rata 3.57. Skor tinggi mengenai dimensi *tangible* yaitu 3.72 pada pernyataan indikator “Kedisiplinan petugas/ aparatur dalam melakukan pelayanan” sedangkan skor terendah sebesar 3.43 pada indikator pernyataan “Kenyamanan tempat melakukan pelayanan”. Untuk hasil yang lebih jelas dapat dilihat pada gambar berikut :



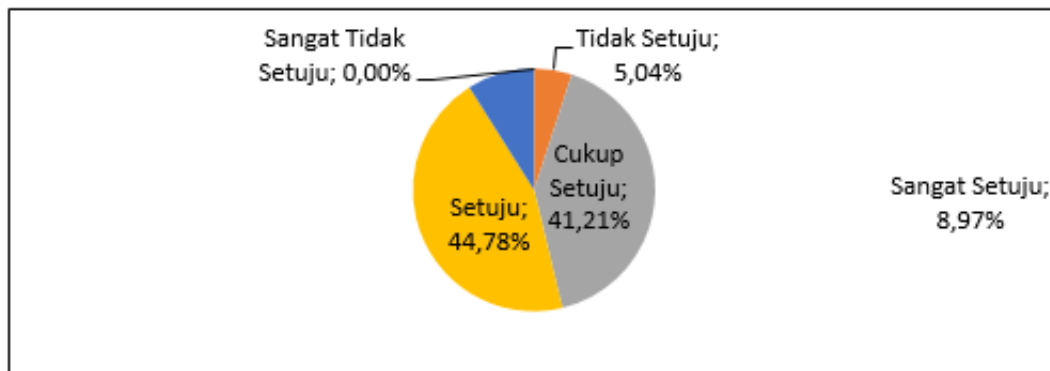


Figure 5. Tanggapan Responden Tangible

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa terkait tanggapan responden terhadap dimensi *tangible*, jawaban sangat setuju sebanyak 8.97%, jawaban setuju sebanyak 44.78%, jawaban cukup setuju sebanyak 41.21%, jawaban tidak setuju sebanyak 5.04%, jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0%. Maka dapat disimpulkan responden setuju dengan pernyataan terkait dimensi *tangible*.

## Pembahasan

### 1. Pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan masyarakat

Bentuk kualitas pelayanan sebagai bukti *responsiveness* yang diberikan oleh Pemerintah Desa Ploso Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo meliputi indikator merespons setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan tepat, petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, semua keluhan pelanggan direspons oleh petugas/ aparaturnya [9]. Berdasarkan indikator tersebut yang di cerminkan oleh petugas Pemerintah Desa Ploso Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo tanggapan responden dimensi dimensi *responsiveness* yang memiliki rata-rata tertinggi yaitu 3.51 pada pernyataan indikator "petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat" ini mengindikasikan bahwa petugas / pegawai Pemerintah Desa Ploso Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo dalam melayani masyarakat dengan memberikan jaminan kepengurusan administrasi publik dengan waktu tepat, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Desa Ploso [10].

### 2. Pengaruh *Reability* terhadap kepuasan masyarakat

Bentuk kualitas pelayanan sebagai bukti *reability* yang diberikan oleh Pemerintah Desa Ploso Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo meliputi indikator kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/ aparaturnya dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, Keahlian petugas/ aparaturnya dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, didapatkan bahwa tanggapan masyarakat sebagian besar responden terhadap dimensi *reability* adalah "setuju" karena dari semua pernyataan memiliki nilai total rata-rata 3.52. Skor tinggi mengenai dimensi *reability* yaitu 3.59 pada pernyataan indikator "Keahlian petugas/ aparaturnya dalam menggunakan alat bantu seperti computer dan printer sangat cepat dalam proses pelayanan"

### 3. Pengaruh *Assurance* terhadap kepuasan masyarakat

Bentuk kualitas pelayanan sebagai bukti *reability* yang diberikan oleh Pemerintah Desa Ploso Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo meliputi indikator petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, petugas memberikan kepastian biaya dalam pelayanan. xterhadap dimensi *ansurance* adalah "setuju" xkarenaxdarixsemua pernyataanxmemilikixnilaixtotalxrata-rata 3.79 [11]. Skor tinggi mengenai dimensixansurancexyaitu 4.29 pada pernyataan indikator "Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan"

### 4. Pengaruh *Empaty* terhadap kepuasan masyarakat

Bentuk kualitas pelayanan sebagai bukti *empaty* yang diberikan oleh Pemerintah Desa Ploso Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo meliputi mendahulukan kepentingan masyarakat, petugasxmelanyixdengansikap yangxramah, melanyixdengansikapxyangxsopanxdanxsantun, melanyixtanpadixskriminatif, menghargaixsetiap masyarakat. Bahwaxtanggapanxsebagianxbesarxrespondenxterhadapxdimensixemphatixadalah "setuju" xkarenaxdari semua pernyataanxmemilikixnilaixtotalxrata-ratax3.50. Skor tinggi mengenai dimensi *empaty* yaitu 3.54 pada pernyataan indikator "Mendahulukan kepentingan masyarakat" [12].

## 5. Pengaruh *Tangible* terhadap kepuasan masyarakat

Bentuk kualitas pelayanan sebagai buktitangible yang diberikan oleh Pemerintah Desa Ploso Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo meliputi indikator xpenampilanxpetugas/xaparaturxdalamxmelayani masyarakat, kenyamanan tempatxmelakukan pelayanan, kemudahan dalamxprosesxelayanan,xkedisiplinaxpetugas/aparatur dalamxmelakukanxelayanan, kemudahanxaksesx pelanggan xdalamxpermohonanxelayanan, penggunaanxalat bantu dalam pelayanan. Berdasarkanxtanggapanxbahwaxtanggapanxsebagianxbesaxrespondenxterhadapxdimensi tangiblexadalahx"setuju" xkarenaxdarixsemuaxpernyataan memilikixnilaix total rata-rata 3.57. Skor tinggi mengenai dimensi *tangible* yaitu 3.72 pada pernyataan indikator "Penampilan petugas/aparatur dalam melayani masyarakat" dan "Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan"

## Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian secara bersama-sama bahwa variabel kualitas pelayanan yang meliputi dimensi *Responsiveness*, *Reability*, *Assurance*, *Empaty* dan *Tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Pemerintah Desa Ploso Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo [13]. Namun, terdapat beberapa saran yang perlu dijadikan pertimbangan yakni Bagi pihak Pemerintah Desa Ploso Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo dapat merumuskan strategi operasional peningkatan kualitas pelayanan yang disesuaikan dengan harapan dan keinginan pelanggan. Berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yang perlu ditingkatkan pada pelayanan petugas untuk selalu merespons setiap masyarakat/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dimana tanggapan responden dirasa kurang. Berdasarkan dimensi keandalan (*reability*) yang perlu ditingkatkan yaitu standar pelayanan yang jelas sesuai dengan peraturan, karena selama dirasakan tidak sesuai dengan harapan responden [14]. Berdasarkan dimensi Jaminan (*assurance*) yang perlu ditingkatkan adalah pelayanan yang tepat waktu, dimana persepsi responden perihal pelayan waktu kurang dirasakan, untuk itu Pemerintah Desa Ploso Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo perlu memperbaiki perihal waktu pelayanan. Berdasarkan dimensi peduli (*Empaty*) yang perlu ditingkatkan yaitu perihal staf atau petugas sikap sopan santun, tanggapan responden selama dirasa kurang, untuk itu pihak pemerintahan desa ploso untuk memberikan teguran dan arahan pada staff yang sikap kurang berkenan. Berdasarkan sikap tangible (bukti fisik) yang perlu diperbaiki yaitu kenyamanan tempat melakukan pelayanan, dimana kurang tempat duduk bagi masyarakat yang ingin mengurus administrasi publik. Untuk itu pihak Pemerintah Desa Ploso Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo untuk menyediakan fasilitas yang dirasa kurang [15].

## References

1. Maysaroh, L. (2018). kualitas Pelayanan Publik
2. Rahman Mulyawan (Ed.). (2016). Birokrasi dan Pelayanan Publik (2016th ed.)
3. Sri Maulidiah, 2014. (n.d.). Pelayanan Publik. 148, 148-162.
4. Yusuf, Muri. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian
5. Sugiyono. (2016). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
6. A.G. Subarsono, (2006), Analisis kebijakan publik konsep, teori dan aplikasi, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
7. Agung Nugroho, (2015), Konsep dasar koordinasi, CV Budi Utama, Yogyakarta
8. Akdon, dan Riduwan, (2013). Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika. Bandung:Alfabeta
9. Anisa, S. (2018). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia. 123
10. Barata, Atep Adya. (2013). Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
11. Nurhidayah, G., & Salamih. (2018). = 2,000. Karena t. Thesis, 53(1), 223-233.
12. Munir. (2015). Multimedia Konsep dan Aplikasi dalam Pendidikan. Bandung: Alfabeta
13. Rahman Mulyawan (Ed.). (2016). Birokrasi dan Pelayanan Publik
14. Sri Maulidiah, 2014. (n.d.). Pelayanan Publik. 148, 148-162
15. Suharsimi Arikunto. (2010). Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta:Rineka Cipta