



**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN KEPUHKIRIMAN KABUPATEN SIDOARJO**

**Adrian Arthur Normandy**

Universitas Sunan Giri, Sidoarjo, Indonesia

Corresponding Author: [adrianarthur1414@gmail.com](mailto:adrianarthur1414@gmail.com)

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Info Article</b><br/>                 Received :<br/>                 25 April 2026<br/>                 Revised :<br/>                 12 Mei 2026<br/>                 Accepted :<br/>                 09 Juni 2026<br/>                 Publication :<br/>                 30 Juni 2026</p>   | <p><b>Abstract:</b> <i>This study evaluates community satisfaction with public services at Kepuhkiriman Sub-District, Waru District, Sidoarjo Regency. A descriptive quantitative approach with a survey method was used involving 316 respondents selected through accidental sampling. Data were analyzed using the Community Satisfaction Index (CSI/IKM) based on Ministerial Regulation of Administrative and Bureaucratic Reform No. 14 of 2017 and five SERVQUAL dimensions. The results show that the overall CSI score was 70.4, categorized as satisfied. Assurance obtained the highest score (82; very satisfied), indicating that officer friendliness, clarity of information, and fairness of service were perceived positively. Conversely, tangibles (64; moderately satisfied) and responsiveness (66; moderately satisfied) were the weakest dimensions, mainly due to limited waiting-room facilities, the absence of a digital queuing system, and long waiting times. The study recommends improving physical facilities, implementing digital queuing, increasing service responsiveness, and providing accessible complaint channels.</i></p> |
| <p><b>Keywords:</b><br/>                 Community Satisfaction;<br/>                 Public Service;<br/>                 CSI/IKM;<br/>                 SERVQUAL;<br/>                 Kepuhkiriman<br/> <b>Kata Kunci:</b><br/>                 Kepuasan Masyarakat;<br/>                 Pelayanan Publik;<br/>                 IKM;<br/>                 SERVQUAL;<br/>                 Kepuhkiriman</p> | <p><b>Abstrak:</b> Penelitian ini bertujuan mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Kepuhkiriman, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei terhadap 316 responden yang dipilih melalui accidental sampling. Analisis data dilakukan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 dan lima dimensi SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan nilai IKM sebesar 70,4 atau berada pada kategori puas. Dimensi assurance memperoleh nilai tertinggi (82; sangat puas), yang menunjukkan bahwa keramahan petugas, kejelasan informasi, dan keadilan pelayanan telah dinilai baik. Sebaliknya, dimensi tangible (64; cukup puas) dan responsiveness (66; cukup puas) menjadi aspek terlemah, terutama karena keterbatasan fasilitas ruang tunggu, belum adanya sistem antrian digital, serta lamanya waktu tunggu. Penelitian merekomendasikan perbaikan sarana fisik, penerapan antrian digital, peningkatan daya tanggap pelayanan, dan penyediaan kanal pengaduan yang mudah diakses.</p>                    |
| <p><b>Licensed Under a Creative Commons Attribution 4.0 International License</b></p>   |   |

## INTRODUCTION

Pelayanan publik merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, terutama pada unit pemerintahan yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Kualitas pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan terpenuhinya prosedur administratif, tetapi juga mencerminkan kapasitas birokrasi dalam menghadirkan layanan yang cepat, transparan, mudah diakses, dan adil bagi seluruh warga (Cahyadi, 2016; Pakudu & Sos, 2024). Dalam konteks desentralisasi, pelayanan publik yang baik menjadi ukuran nyata kemampuan pemerintah daerah menerjemahkan kebijakan menjadi manfaat yang dirasakan masyarakat. Hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas juga telah dijamin melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Sembiring, 2021).

Kelurahan memiliki posisi strategis sebagai ujung tombak pelayanan publik di tingkat lokal. Unit pemerintahan ini melayani berbagai kebutuhan masyarakat, mulai dari administrasi kependudukan, surat keterangan, fasilitasi kegiatan kemasyarakatan, hingga pelayanan sosial dasar. Karena berada paling dekat dengan warga, kualitas pelayanan kelurahan sangat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah secara keseluruhan (Wasistiono & Tahir, 2019). Kelurahan tidak hanya berperan sebagai pelaksana administrasi, tetapi juga sebagai fasilitator, mediator, dan penghubung antara masyarakat dengan perangkat pemerintah yang lebih tinggi (Dwiyanto, 2015).

Meskipun landasan hukum dan standar pelayanan publik telah tersedia, implementasi pelayanan di tingkat lokal masih sering menghadapi sejumlah kendala. Beberapa permasalahan yang kerap muncul meliputi prosedur yang belum sepenuhnya dipahami masyarakat, waktu penyelesaian layanan yang belum konsisten, keterbatasan sarana prasarana, dan belum optimalnya mekanisme pengaduan (Aditiya et al., 2024; Yuswarni et al., 2024). Kesenjangan antara standar pelayanan dan pengalaman nyata masyarakat menunjukkan pentingnya evaluasi berbasis pengguna layanan. Evaluasi tersebut diperlukan agar perbaikan pelayanan tidak hanya didasarkan pada asumsi internal birokrasi, tetapi juga pada penilaian masyarakat sebagai penerima layanan.

Kelurahan Kepuhkiriman, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo, merupakan wilayah semi-urban dengan mobilitas penduduk yang tinggi karena berada dekat dengan kawasan industri dan perbatasan Kota Surabaya. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya kebutuhan pelayanan administrasi, seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, surat keterangan domisili, dan dokumen administratif lainnya. Data kewilayahan menunjukkan bahwa Kelurahan Kepuhkiriman memiliki

dinamika penduduk yang cukup padat dan heterogen, sehingga aparaturnya kelurahan dituntut mampu memberikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan warga (BPS Sidoarjo, 2026).

Hasil observasi awal menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kelurahan Kepuhkiriman masih menghadapi beberapa kendala. Keluhan yang sering muncul antara lain ruang tunggu yang terbatas, belum tersedianya sistem antrian digital, waktu tunggu yang relatif panjang pada jam sibuk, serta belum optimalnya penyampaian informasi prosedur layanan. Pada sisi lain, masyarakat juga mengapresiasi keramahan petugas dan perlakuan yang relatif adil. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di kelurahan tersebut memiliki aspek yang sudah berjalan baik, tetapi tetap memerlukan perbaikan pada dimensi tertentu.

Pengukuran kepuasan masyarakat menjadi penting karena dapat digunakan sebagai instrumen untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pelayanan secara lebih sistematis. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 mewajibkan unit penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala. Survei tersebut tidak hanya berfungsi sebagai kewajiban administratif, tetapi juga sebagai dasar perumusan kebijakan perbaikan mutu layanan yang lebih berbasis bukti (Sedana et al., 2025).

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Kepuhkiriman berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan memperkaya kajian administrasi publik tentang evaluasi pelayanan kelurahan pada wilayah semi-urban. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi Pemerintah Kelurahan Kepuhkiriman dan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam merumuskan strategi peningkatan pelayanan publik yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel.

## **METHOD**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara objektif dan menyajikan gambaran faktual mengenai kualitas pelayanan publik di Kelurahan Kepuhkiriman. Metode survei memungkinkan

pengumpulan data dari responden dalam jumlah relatif besar melalui kuesioner terstruktur (Sugiyono, 2013).

Populasi penelitian adalah masyarakat pengguna layanan publik di Kelurahan Kepuhkiriman yang pernah mengurus pelayanan administrasi dalam enam bulan terakhir. Berdasarkan data kelurahan, rata-rata pengunjung layanan sekitar 500 orang per bulan. Dengan mengacu pada jumlah pengunjung selama tiga bulan terakhir, populasi diperkirakan 1.500 orang. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5 persen sehingga diperoleh 316 responden (Swarjana & Skm, 2022). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling, yaitu responden yang ditemui di lokasi penelitian dan bersedia berpartisipasi secara sukarela (Iskandar et al., 2023).

Kriteria inklusi responden meliputi: (1) warga yang sedang atau telah menerima pelayanan langsung di Kantor Kelurahan Kepuhkiriman; (2) berusia minimal 17 tahun atau sudah menikah; dan (3) bersedia mengisi kuesioner. Responden yang hanya mengantarkan keluarga atau tidak menerima pelayanan langsung tidak dimasukkan dalam sampel. Pengumpulan data dilakukan pada Maret-April 2026 di Kantor Kelurahan Kepuhkiriman.

Data primer diperoleh melalui kuesioner tertutup yang memuat identitas responden dan 12 item pernyataan tentang kualitas pelayanan publik. Item kuesioner disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Parasuraman et al., 1988). Setiap item diukur menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari 1 (sangat tidak puas) hingga 5 (sangat puas). Selain kuesioner, peneliti juga melakukan observasi terhadap kondisi fisik ruang pelayanan, pola antrean, dan interaksi petugas dengan masyarakat. Data sekunder diperoleh dari dokumen kelurahan, dokumen regulasi, publikasi BPS, dan literatur yang relevan.

Sebelum digunakan, kuesioner diuji coba kepada 30 responden yang memiliki karakteristik serupa dengan sampel penelitian. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment, sedangkan reliabilitas diuji menggunakan Cronbach's Alpha. Instrumen dinyatakan layak digunakan apabila setiap item valid dan nilai Cronbach's Alpha mencapai minimal 0,70. Hasil uji menunjukkan bahwa seluruh item valid dan instrumen reliabel sehingga dapat digunakan dalam pengumpulan data utama.

Analisis data dilakukan secara deskriptif kuantitatif. Tahapan pengolahan data meliputi editing, coding, scoring, dan tabulating. Nilai rata-rata dihitung untuk setiap item dan setiap dimensi pelayanan. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung

berdasarkan pedoman Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu dengan mengonversi skor rata-rata ke dalam skala 0-100. Kategori mutu layanan mengacu pada empat rentang: sangat puas (81,26-100), puas (66,26-81,25), kurang puas (42,51-66,25), dan tidak puas (25-42,50). Analisis per dimensi dilakukan untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang menjadi kekuatan dan kelemahan utama.

## RESULT AND DISCUSSION

### *Karakteristik Responden*

Penelitian ini melibatkan 316 responden yang merupakan pengguna layanan publik di Kelurahan Kepuhkiriman. Karakteristik responden dianalisis berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Gambaran karakteristik responden diperlukan untuk memahami konteks sosial masyarakat yang memberikan penilaian terhadap pelayanan publik di kelurahan.

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

| <b>Karakteristik</b> | <b>Kategori</b>   | <b>Jumlah (n)</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|----------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|
| Jenis kelamin        | Laki-laki         | 127               | 40,2                  |
|                      | Perempuan         | 189               | 59,8                  |
|                      | Total             | 316               | 100                   |
| Usia                 | 17-25 tahun       | 48                | 15,2                  |
|                      | 26-35 tahun       | 94                | 29,7                  |
|                      | 36-50 tahun       | 126               | 39,9                  |
|                      | > 50 tahun        | 48                | 15,2                  |
|                      | Total             | 316               | 100                   |
| Pendidikan           | SD                | 42                | 13,3                  |
|                      | SMP               | 78                | 24,7                  |
|                      | SMA               | 143               | 45,2                  |
|                      | Perguruan tinggi  | 53                | 16,8                  |
|                      | Total             | 316               | 100                   |
| Pekerjaan            | Ibu rumah tangga  | 97                | 30,7                  |
|                      | Wiraswasta        | 86                | 27,2                  |
|                      | Karyawan swasta   | 72                | 22,8                  |
|                      | Petani/nelayan    | 32                | 10,1                  |
|                      | Pelajar/mahasiswa | 15                | 4,7                   |
|                      | Pensiunan         | 14                | 4,4                   |
|                      | Total             | 316               | 100                   |

Tabel 1 menunjukkan bahwa responden perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki, yaitu 189 orang (59,8 persen). Kondisi ini menunjukkan bahwa urusan administrasi kependudukan dan dokumen keluarga di Kelurahan Kepuhkiriman relatif banyak dilakukan oleh perempuan, terutama ibu rumah tangga. Berdasarkan usia, mayoritas responden berada pada kelompok usia produktif 36-50 tahun (39,9 persen), diikuti kelompok usia 26-35 tahun (29,7 persen). Kelompok usia produktif umumnya

memiliki kebutuhan administrasi yang lebih tinggi, baik untuk keperluan keluarga, pekerjaan, pendidikan anak, maupun usaha.

Dari sisi pendidikan, responden terbanyak memiliki pendidikan terakhir SMA (45,2 persen). Namun, masih terdapat responden berpendidikan SMP ke bawah, sehingga penyampaian informasi pelayanan perlu disusun secara sederhana, jelas, dan mudah dipahami. Berdasarkan pekerjaan, kelompok ibu rumah tangga (30,7 persen), wiraswasta (27,2 persen), dan karyawan swasta (22,8 persen) merupakan pengguna layanan utama. Keragaman karakteristik ini menuntut aparaturnya memberikan pelayanan yang mudah diakses, komunikatif, dan efisien bagi masyarakat dengan kebutuhan yang berbeda-beda.

### *Indeks Kepuasan Masyarakat per Dimensi Pelayanan*

Pengukuran kepuasan masyarakat dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Nilai setiap dimensi dihitung berdasarkan rata-rata skor responden dan dikonversi ke skala 0-100 sesuai pedoman Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017.

**Tabel 2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat per Dimensi Pelayanan**

| No. | Dimensi pelayanan            | Nilai rata-rata (1-5) | Nilai konversi (0-100) | Kategori    |
|-----|------------------------------|-----------------------|------------------------|-------------|
| 1   | Tangible (bukti fisik)       | 3,2                   | 64,0                   | Cukup puas  |
| 2   | Reliability (keandalan)      | 3,5                   | 70,0                   | Puas        |
| 3   | Responsiveness (ketanggapan) | 3,3                   | 66,0                   | Cukup puas  |
| 4   | Assurance (jaminan)          | 4,1                   | 82,0                   | Sangat puas |
| 5   | Empathy (empati)             | 3,4                   | 68,0                   | Puas        |
|     | Rata-rata keseluruhan        | 3,52                  | 70,4                   | Puas        |

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai IKM secara keseluruhan sebesar 70,4 dan berada pada kategori puas. Capaian ini menggambarkan bahwa masyarakat secara umum menilai pelayanan publik di Kelurahan Kepuhkiriman telah berjalan cukup baik. Namun, nilai tersebut belum mencapai kategori sangat puas, sehingga masih terdapat ruang perbaikan pada beberapa aspek pelayanan.

Dimensi assurance memperoleh nilai tertinggi, yaitu 82,0 atau kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat memberikan apresiasi terhadap keramahan petugas, kejelasan informasi, dan keadilan pelayanan. Sebaliknya, dimensi tangible memperoleh nilai terendah, yaitu 64,0 atau kategori cukup puas, diikuti responsiveness dengan nilai 66,0. Kedua dimensi tersebut menjadi indikator bahwa persoalan utama pelayanan publik di Kelurahan Kepuhkiriman terletak pada keterbatasan fasilitas fisik dan kecepatan pelayanan.

***Tangible (Bukti Fisik)***

Dimensi tangible mencakup kondisi ruang pelayanan, ketersediaan sarana, kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, papan informasi, dan fasilitas pendukung. Nilai dimensi tangible sebesar 64,0 menunjukkan bahwa masyarakat hanya berada pada kategori cukup puas. Hasil observasi memperlihatkan bahwa ruang tunggu kantor kelurahan masih terbatas dengan jumlah kursi yang belum sebanding dengan jumlah pengunjung pada jam sibuk. Pada hari-hari tertentu, terutama awal pekan, sebagian warga harus menunggu sambil berdiri atau berada di luar ruangan.

Kondisi fisik pelayanan berperan penting dalam membentuk kesan awal masyarakat. Dalam teori kualitas pelayanan, tangible dipandang sebagai bukti fisik yang dapat langsung diamati dan memengaruhi persepsi masyarakat terhadap profesionalisme unit pelayanan (Lovelock & Wirtz, 2004; Zeithaml et al., 2000). Keterbatasan ruang tunggu, papan informasi yang kurang strategis, serta belum adanya sistem antrean digital dapat menimbulkan ketidaknyamanan meskipun petugas telah bersikap ramah.

Temuan ini sejalan dengan pandangan Adiatma et al. (2023) bahwa fasilitas fisik sering menjadi aspek yang kurang mendapat prioritas dalam pengelolaan pelayanan publik, padahal perbaikan sarana dasar dapat memberikan dampak langsung terhadap kenyamanan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas ruang tunggu, penambahan kursi, perbaikan papan informasi, dan penyediaan sistem antrean digital menjadi prioritas penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kelurahan Kepuhkiriman.

***Reliability (Keandalan)***

Dimensi reliability memperoleh nilai 70,0 dan berada pada kategori puas. Nilai ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat menilai prosedur pelayanan di Kelurahan Kepuhkiriman cukup jelas dan dapat diikuti. Petugas dinilai mampu memberikan layanan sesuai alur yang berlaku. Namun, masih terdapat keluhan mengenai ketidaksesuaian waktu penyelesaian layanan, terutama untuk dokumen yang memerlukan koordinasi dengan kecamatan atau dinas terkait.

Dalam perspektif SERVQUAL, reliability merupakan kemampuan unit pelayanan untuk memberikan layanan yang akurat, konsisten, dan sesuai dengan janji pelayanan (Parasuraman et al., 1988). Ketika waktu penyelesaian tidak sesuai dengan informasi awal, kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan dapat menurun. Temuan ini menguatkan pandangan Sapitri et al. (2024) bahwa keandalan pelayanan publik tidak

hanya ditentukan oleh petugas di loket, tetapi juga oleh sistem koordinasi dan integrasi layanan antarunit pemerintahan.

Dengan demikian, peningkatan dimensi reliability memerlukan perbaikan pada dua aspek. Pertama, kelurahan perlu memastikan informasi waktu penyelesaian layanan disampaikan secara realistis kepada masyarakat. Kedua, koordinasi dengan kecamatan dan instansi teknis perlu diperkuat agar proses layanan yang membutuhkan verifikasi lanjutan dapat berjalan lebih terprediksi.

### ***Responsiveness (Ketanggapan)***

Dimensi responsiveness memperoleh nilai 66,0 dan berada pada kategori cukup puas. Dimensi ini mengukur kecepatan petugas dalam memberikan layanan, kesiapan membantu masyarakat, dan kemampuan mengelola antrean. Rendahnya nilai responsiveness terutama berkaitan dengan lamanya waktu tunggu dan belum optimalnya manajemen antrean. Pada waktu tertentu, jumlah pengunjung yang tinggi tidak diimbangi dengan jumlah petugas loket yang memadai.

Ketanggapan merupakan unsur penting dalam pelayanan publik karena berkaitan langsung dengan efisiensi waktu masyarakat. Dwiyanto (2015) menegaskan bahwa waktu tunggu yang panjang merupakan salah satu sumber utama ketidakpuasan dalam pelayanan birokrasi. Dalam perspektif teori antrean, panjangnya waktu tunggu dapat disebabkan oleh jumlah loket yang terbatas, durasi pelayanan per orang yang panjang, dan tingginya kedatangan pengunjung pada jam tertentu (Gross, 2008). Ketiga faktor tersebut terlihat dalam pelayanan di Kelurahan Kepuhkiriman.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Faiz et al. (2025), yang menunjukkan bahwa penerapan sistem antrean berbasis digital dapat membantu mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan persepsi masyarakat terhadap ketanggapan pelayanan. Oleh karena itu, perbaikan responsiveness dapat dilakukan melalui penambahan petugas pada jam sibuk, penerapan nomor antrean digital, serta penjadwalan layanan tertentu berdasarkan waktu kedatangan.

### ***Assurance (Jaminan)***

Dimensi assurance memperoleh nilai tertinggi, yaitu 82,0 dan berada pada kategori sangat puas. Dimensi ini mencakup keramahan petugas, kejelasan informasi, kemampuan petugas menjawab pertanyaan, serta keadilan dalam memberikan pelayanan. Nilai tinggi pada dimensi ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa petugas Kelurahan Kepuhkiriman telah menunjukkan sikap sopan, ramah, dan tidak diskriminatif.

Temuan ini menunjukkan bahwa aspek interpersonal pelayanan telah menjadi kekuatan utama. Dalam model SERVQUAL, assurance berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan menumbuhkan rasa percaya melalui kompetensi, kesopanan, dan kredibilitas petugas (Parasuraman et al., 1988). Hasil ini konsisten dengan penelitian Pristikawati dan Oktariyanda (2024), yang menemukan bahwa keramahan dan kejelasan informasi sering menjadi faktor penting dalam penilaian masyarakat terhadap pelayanan administrasi kelurahan. Habsari et al. (2022) juga menunjukkan bahwa sikap petugas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik.

Meskipun demikian, keunggulan pada dimensi assurance tidak boleh membuat kelurahan mengabaikan dimensi lain yang nilainya lebih rendah. Tjiptono dan Chandra (2016) menegaskan bahwa kualitas pelayanan bersifat multidimensional, sehingga keunggulan pada satu aspek tidak sepenuhnya dapat menutupi kelemahan pada aspek lainnya. Oleh karena itu, sikap petugas yang sudah baik perlu dipertahankan melalui pembinaan dan pelatihan berkala, sementara perbaikan sarana dan kecepatan layanan tetap menjadi prioritas.

### *Empathy (Empati)*

Dimensi empathy memperoleh nilai 68,0 dan berada pada kategori puas. Dimensi ini berkaitan dengan perhatian petugas terhadap kebutuhan masyarakat, kemampuan mendengarkan keluhan, dan kemudahan akses pengaduan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian masyarakat menilai petugas bersedia mendengarkan keluhan dan memberikan penjelasan. Namun, mekanisme pengaduan belum terstruktur dan belum terdokumentasi secara optimal.

Dalam prinsip good governance, saluran pengaduan yang mudah diakses merupakan bagian penting dari partisipasi dan akuntabilitas publik (Davis et al., 2012). Tanpa mekanisme pengaduan yang jelas, keluhan masyarakat berisiko tidak tercatat dan tidak ditindaklanjuti secara sistematis. Manar (2020) menunjukkan bahwa kelurahan yang menyediakan saluran pengaduan seperti kotak saran, nomor WhatsApp layanan, atau papan informasi pengaduan cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih baik pada aspek empati.

Berdasarkan temuan tersebut, Kelurahan Kepuhkiriman perlu menyediakan kanal pengaduan yang lebih mudah diakses, misalnya kotak saran di ruang tunggu, nomor pengaduan berbasis WhatsApp, dan mekanisme pencatatan keluhan yang sederhana. Langkah tersebut dapat membantu kelurahan memahami kebutuhan masyarakat secara lebih cepat serta memperkuat hubungan antara pemerintah kelurahan dan warga.

### ***Pembahasan Umum***

Secara keseluruhan, nilai IKM sebesar 70,4 menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kelurahan Kepuhkiriman telah memenuhi harapan masyarakat pada tingkat puas. Namun, variasi nilai antar dimensi menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat tidak dapat dipahami hanya melalui angka rata-rata. Dimensi assurance berada pada kategori sangat puas, sementara tangible dan responsiveness masih berada pada kategori cukup puas. Kondisi ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik bersifat multidimensional dan memerlukan intervensi perbaikan yang berbeda pada setiap aspek.

Dalam perspektif Expectancy-Disconfirmation Theory, kepuasan terbentuk ketika kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan masyarakat (Oliver, 1980). Nilai IKM yang berada pada kategori puas menunjukkan bahwa sebagian besar harapan masyarakat telah terpenuhi, tetapi belum terdapat peningkatan kinerja yang cukup kuat untuk menghasilkan tingkat sangat puas. Oleh karena itu, inovasi pelayanan perlu diarahkan pada dimensi yang paling dirasakan masyarakat secara langsung, yaitu kenyamanan fasilitas dan kecepatan layanan.

Temuan ini juga sejalan dengan model SERVPERF yang menekankan bahwa evaluasi kualitas pelayanan sebaiknya didasarkan pada kinerja aktual setiap dimensi pelayanan (Cronin Jr & Taylor, 1992). Dengan demikian, prioritas perbaikan di Kelurahan Kepuhkiriman perlu diarahkan pada dimensi tangible dan responsiveness, tanpa mengabaikan upaya mempertahankan kualitas assurance yang telah baik. Pendekatan ini sejalan dengan gagasan New Public Governance yang menekankan pentingnya pelayanan publik berbasis kebutuhan warga dan perbaikan berkelanjutan (Osborne, 2006).

### **CONCLUSION**

Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Kepuhkiriman, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo, berada pada kategori puas dengan nilai IKM sebesar 70,4. Capaian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik secara umum telah berjalan cukup baik, tetapi belum mencapai kategori sangat puas. Dimensi assurance menjadi kekuatan utama dengan nilai 82,0 atau kategori sangat puas, yang menunjukkan bahwa keramahan petugas, kejelasan informasi, dan keadilan pelayanan telah dinilai baik oleh masyarakat.

Sebaliknya, dimensi tangible dan responsiveness menjadi aspek yang paling perlu diperbaiki. Kelemahan utama terletak pada keterbatasan ruang tunggu, belum adanya

sistem antrean digital, papan informasi yang belum optimal, serta waktu tunggu yang relatif panjang. Dimensi reliability dan empathy berada pada kategori puas, tetapi masih memerlukan penguatan pada ketepatan waktu penyelesaian layanan dan penyediaan mekanisme pengaduan yang terstruktur.

Berdasarkan temuan tersebut, prioritas perbaikan pelayanan di Kelurahan Kepuhkiriman perlu diarahkan pada peningkatan sarana fisik, penerapan sistem antrean digital, penambahan petugas pada jam sibuk, penyederhanaan informasi prosedur, serta penyediaan kanal pengaduan yang mudah diakses. Evaluasi kepuasan masyarakat juga perlu dilakukan secara berkala agar perbaikan pelayanan dapat dilakukan secara berkelanjutan dan berbasis pada kebutuhan nyata warga.

## REFERENCES

- Adiatma, T., Harahap, T. K., Hendrayady, A., Anto, R. P., Mariam, I., Ainurrahmah, Y., & Tui, F. P. (2023). *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK: TEORI DAN PRAKTIK*. Penerbit Tahta Media.
- Aditiya, M. R., Simarmata, M. P., Zainuddin, A. C. R., Wardana, G., Daffa, K. A., & Salam, N. A. (2024). *PERWUJUDAN GOOD GOVERNANCE TERHADAP TINDAKAN PUNGUTAN LIAR DALAM PELAYANAN PUBLIK*. *Journal of Studia Legalia*, 5(2).
- BPS Sidoarjo. (2026). *KABUPATEN SIDOARJO DALAM ANGKA 2026*. Badan Pusat Statistik Kabupaten Sidoarjo.
- Cahyadi, R. (2016). *INOVASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH*. *Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung*, 10(3), 569–586.
- Cronin, J. J., Jr., & Taylor, S. A. (1992). *MEASURING SERVICE QUALITY: A REEXAMINATION AND EXTENSION*. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.
- Davis, K. E., Kingsbury, B., & Merry, S. E. (2012). *INDICATORS AS A TECHNOLOGY OF GLOBAL GOVERNANCE*. *Law & Society Review*, 46(1), 71–104.
- Dwiyanto, A. (2015). *REFORMASI BIROKRASI KONTEKSTUAL*. Gadjah Mada University Press.
- Faiz, R. I. N., Piranti, N. M., & Rosmaya, M. (2025). *ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM ANTREAN BERBASIS WEB TERHADAP OPTIMALISASI MANAJEMEN PELAYANAN PADA INSTANSI PEMERINTAH*. *JATI: Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*, 9(3), 5023–5028.
- Gross, D. (2008). *FUNDAMENTALS OF QUEUEING THEORY*. John Wiley & Sons.

- Habsari, I., Widodo, D., & Soesiantoro, A. (2022). PENGARUH KINERJA PEGAWAI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT: STUDI KASUS DI KANTOR KECAMATAN TAMBAKSARI KOTA SURABAYA PROVINSI JAWA TIMUR. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(4), 143–147.
- Iskandar, A., Fitriani, R., Ida, N., & Sitompul, P. H. S. (2023). DASAR METODE PENELITIAN. Yayasan Cendekiawan Inovasi Digital Indonesia.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2004). SERVICES MARKETING: PEOPLE, TECHNOLOGY, STRATEGY. *Journal of Services Marketing*, 18(5), 413–414.
- Manar, D. G. (2020). SMS PUSPASARI: LAYANAN PESAN SINGKAT (SMS) PENGADUAN, SARAN DAN PELAYANAN KELURAHAN ROWOSARI, KECAMATAN TEMBALANG, KOTA SEMARANG. *Seminar Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat UNDIP 2020*, 1(1).
- Oliver, R. L. (1980). A COGNITIVE MODEL OF THE ANTECEDENTS AND CONSEQUENCES OF SATISFACTION DECISIONS. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Osborne, S. P. (2006). THE NEW PUBLIC GOVERNANCE? *Public Management Review*, 8(3), 377–387.
- Pakudu, R., & Sos, S. (2024). SINERGI BIROKRASI: MEMBANGUN PELAYANAN PUBLIK YANG EFEKTIF. Mega Press Nusantara.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A MULTIPLE-ITEM SCALE FOR MEASURING CONSUMER PERCEPTIONS OF SERVICE QUALITY. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. (2017).
- Pristikawati, V., & Oktariyanda, T. A. (2024). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR KELURAHAN MANYAR SABARANGAN, KECAMATAN MULYOOREJO, KOTA SURABAYA. *Publika*, 49–62.
- Rachman, M. (2021). MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK. Tahta Media.
- Sapitri, R., Munawarah, M., & Arlan, A. S. (2024). KUALITAS PELAYANAN DATA TERPADU KESEJAHTERAAN SOSIAL (DTKS) PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), 444–452.
- Sedana, I. W. A., Widnyani, I. A. P. S., Girindra, I. A. G., Saraswati, N. M. A. I., Ekayasa, I. P. G. J., Rahayu, N. M. P., Sapariati, A., Astawa, I. B., Sugiarta, I. W. A., & Unilawati, P. (2025). EFISIENSI PELAYANAN PUBLIK DI ERA KECERDASAN BUATAN. Penerbit Widina.

- Sembiring, H. R. U. (2021). MEMBANGUN PRIBADI PRIMA DALAM PELAYANAN PUBLIK. Media Nusa Creative.
- Setyarini, W. A. (2022). SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT LAPOR HENDI TAHUN 2021. Jurnal Riptek, 16(2), 90–96.
- Sugiyono, D. (2013). METODE PENELITIAN PENDIDIKAN: PENDEKATAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R&D. Alfabeta.
- Swarjana, I. K., & Skm, M. P. H. (2022). POPULASI-SAMPEL, TEKNIK SAMPLING & BIAS DALAM PENELITIAN. Penerbit Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). SERVICE, QUALITY & SATISFACTION. Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009).
- Wasistiono, S., & Tahir, M. I. (2019). ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DESA. Universitas Terbuka.
- Yuswarni, Y., Soedja, D., Balqis, S., & Arizal, A. (2024). OMBUDSMAN DALAM PENINGKATAN TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK. Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN, 12(1), 160–173.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2000). SERVICES MARKETING: INTEGRATING CUSTOMER FOCUS ACROSS THE FIRM. McGraw-Hill.