

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR  
KELURAHAN SEMOLOWARU KECAMATAN SUKOLILO  
KOTA SURABAYA**

**Julian Kulla**

Program Studi Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
[kullajulian007@mail.com](mailto:kullajulian007@mail.com)

**Supri Hartono**

Program Studi Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
[suprihartono@untag-sby.ac.id](mailto:suprihartono@untag-sby.ac.id)

**M. Kendry Widiyanto**

Program Studi Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
[kenronggo@untag-sby.ac.id](mailto:kenronggo@untag-sby.ac.id)

**ABSTRACT**

The purpose of this study was to prove and analyze the effect of the quality of administrative services consisting of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on public satisfaction at the Semolowaru Village Office, Sukolilo District, Surabaya City. This study is a quantitative study. The population of the study was 100 people who came to the Semolowaru Village Office, Sukolilo District, Surabaya City. The sampling technique used simple random sampling. Data were obtained from distributing questionnaires. Data analysis used linear regression with hypothesis testing using the F test and t test. The results of the study indicate that the quality of administrative services consisting of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy simultaneously have a significant effect on public satisfaction, this is indicated by the results of the F test with a significance value smaller than 0.05, namely 0.000. Tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy also partially affect public satisfaction, as evidenced by the results of the t-test which shows the significance value of all variables is smaller than 0.05.

**Keywords:** *Service Quality, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Public Satisfaction*

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi yang terdiri dari *tangible, reliability,*

*responsiveness, assurance, serta empathy* terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Semolowaru Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi penelitian adalah 100 masyarakat yang datang ke Kantor Kelurahan Semolowaru Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Data diperoleh dari penyebaran kuesioner. Analisis data menggunakan regresi linier dengan pengujian hipotesis menggunakan uji F dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi yang terdiri dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini ditunjukkan dari hasil uji F dengan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000. *Tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* secara parsial juga berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, yang dibuktikan dengan hasil pengujian dengan uji t yang menunjukkan nilai signifikansi semua variabel lebih kecil dari 0,05.

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty, Kepuasan Masyarakat*

## **A. PENDAHULUAN**

Kualitas pelayanan administrasi di instansi pemerintah, khususnya di tingkat kelurahan, memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Di Indonesia, khususnya di daerah perkotaan seperti Kota Surabaya, masalah administrasi publik sering menjadi sorotan utama dalam evaluasi kinerja instansi pemerintah. Kantor Kelurahan Semolowaru di Kecamatan Sukolilo, sebagai salah satu lembaga yang melayani masyarakat, memainkan peranan penting dalam mengelola berbagai layanan dasar yang menyentuh kehidupan sehari-hari warganya. Layanan tersebut meliputi pengurusan dokumen kependudukan, perizinan usaha, pelaporan kejadian, serta program-program sosial lainnya yang langsung berhubungan dengan kesejahteraan masyarakat.

Kualitas pelayanan administrasi di tingkat kelurahan menjadi aspek yang tak terhindarkan dalam menciptakan pemerintahan yang baik dan efisien. Namun, sering kali masyarakat menuntut pelayanan terhadap proses administrasi agar berjalan lebih cepat, birokrasi yang sederhana, serta akses terhadap layanan publik yang transparan. Dalam konteks ini, Kantor Kelurahan Semolowaru menghadapi tantangan besar untuk meningkatkan kualitas pelayanannya di tengah tuntutan zaman yang semakin menuntut efisiensi, akuntabilitas, dan kemudahan dalam mengakses layanan pemerintah. Terlebih lagi, perkembangan teknologi digital yang pesat telah menciptakan harapan baru di masyarakat, yang kini semakin menginginkan pelayanan yang berbasis teknologi dengan sistem yang lebih modern dan transparan.

Pentingnya kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik tidak dapat dipandang sebelah mata, karena kepuasan tersebut tidak hanya berdampak pada citra pemerintah, tetapi juga memengaruhi tingkat partisipasi dan kepercayaan masyarakat terhadap program-program yang digulirkan pemerintah. Masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan publik lebih cenderung berpartisipasi dalam

kegiatan masyarakat, mendukung kebijakan publik, serta aktif dalam proses pembangunan. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menyebabkan ketidakpuasan, yang pada gilirannya dapat mengurangi partisipasi dan merusak hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

## **B. KAJIAN TEORITIS**

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memberikan kemudahan, serta menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat.

Kualitas pelayanan menurut Widiastuti (2024:25) merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan atau masyarakat serta ketepatan dalam penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan atau masyarakat. Sedangkan menurut Winengan (2021:65), kualitas pelayanan merupakan ukuran dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dari lembaga penyedia layanan. Oleh karena itu, ukuran kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh penyedia layanan, tetapi justru lebih banyak ditentukan oleh para pengguna layanan. Pelayanan itu sendiri merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya akan terpenuhi kalau pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan.

### **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan menurut Tjiptono dalam Suhartini *et al.*, (2023:122) adalah keadaan yang ditunjukkan pelanggan ketika mereka menyadari bahwa permintaan dan keinginannya telah terpenuhi dengan baik dan sesuai harapan. Sedangkan kepuasan menurut Chandra *et al.*, (2020:120) merupakan respons yang ditunjukkan oleh konsumen terhadap pelayanan atau kinerja yang diterima, kemudian konsumen akan membandingkan kinerja dengan harapan yang diinginkannya. Apabila kinerja yang diterima lebih dari harapan maka konsumen tersebut merasa puas, begitu pula sebaliknya apabila kinerja yang diterimanya tidak memenuhi atau sama dengan harapannya maka dapat dikatakan konsumen merasa tidak puas akan kinerja yang diterima.

Kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan oleh birokrasi tidak hanya diukur sejauh mana kebutuhan bentuk layanan secara fisik yang dibutuhkan dipenuhi oleh birokrasi, tetapi juga sejauh mana sikap aparatur yang memberikan pelayanan memperlihatkan penampilan yang bersahabat, dengan pemberian atau perlakuan yang ramah. Hal ini ditandai dengan intensitas hubungan yang dalam antara aparatur dan masyarakat yang dilayani, sehingga antara aparatur dan masyarakat terdapat komunikasi yang saling terbuka. Artinya, aparatur secara terang-terangan memberikan informasi mengenai berbagai hal tentang urusan pelayanan, dan di lain pihak, masyarakat yang membutuhkan pelayanan memberikan informasi yang akurat dan jelas tentang hal-hal yang berkaitan dengan urusan atau kebutuhan layanan yang diperlukan (Widiastuti, 2024:60).

## C. METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif menurut Hardani *et al.*, (2020:238) adalah penelitian yang menekankan analisis pada data numerik (angka) yang kemudian dianalisis dengan metode statistik yang sesuai. Biasanya, penelitian kuantitatif digunakan untuk menguji hipotesis. Hasil uji statistik dapat menyajikan signifikansi hubungan yang dicari, sehingga arah hubungan yang diperoleh bergantung pada hipotesis dan hasil uji statistik, bukan logika ilmiah. Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif karena penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh kualitas pelayanan administrasi yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, serta *empaty* terhadap kepuasan masyarakat.

### Variabel Penelitian

Variabel pada penelitian ini terdiri dari 2 variabel yaitu:

#### 1. Variabel independen atau variabel bebas (X)

Variabel bebas pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan atau masyarakat serta ketepatan dalam penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan atau masyarakat. Dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Winengan (2021:64) adalah:

- a. *Tangible* ( $X_1$ ), adalah bukti fisik pelayanan bisa dilihat dari kondisi bangunan kantor, kelengkapan sarana dan prasarana, serta kebersihan lingkungan sekitar.
- b. *Reliability* ( $X_2$ ), adalah kemampuan pegawai dalam memberikan layanan administrasi yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan.
- c. *Responsiveness* ( $X_3$ ), adalah kemampuan pegawai dalam menanggapi kebutuhan atau permintaan masyarakat.
- d. *Assurance* ( $X_4$ ), adalah sikap pegawai yang ramah, sopan, dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- e. *Empathy* ( $X_5$ ), adalah perhatian yang tulus kepada kebutuhan individual masyarakat.

#### 2. Variabel dependen atau variabel terikat (Y)

Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik yang mencakup kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat.

### Populasi dan Sampel

Populasi menurut Hardani *et al.*, (2020:361) adalah keseluruhan objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan pelayanan di Kantor Kelurahan Semolowaru Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. Sedangkan sampel adalah bagian kecil dari suatu populasi.

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *probability sampling*. *Probability sampling* menurut Ibrahim (2021:207) adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama kepada setiap anggota populasi untuk menjadi sampel. Teknik *probability sampling* pada penelitian ini menggunakan *simple random sampling*. Teknik *simple random sampling* adalah

penentuan sampel secara acak. Jumlah sampel penelitian diambil sebanyak 100 masyarakat yang datang ke Kantor Kelurahan Semolowaru Kecamatan Sukulilo Kota Surabaya yang ditemui peneliti pada saat penyebaran kuesioner.

#### **Teknik Analisis Data**

1. Analisis regresi linier berganda, digunakan untuk menunjukkan arah hubungan antara kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible* ( $X_1$ ), *reliability* ( $X_2$ ), *responsiveness* ( $X_3$ ), *assurance* ( $X_4$ ), serta *empaty* ( $X_5$ ) dengan kepuasan masyarakat ( $Y$ ).
2. Analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ), digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible* ( $X_1$ ), *reliability* ( $X_2$ ), *responsiveness* ( $X_3$ ), *assurance* ( $X_4$ ), serta *empaty* ( $X_5$ ) terhadap kepuasan masyarakat ( $Y$ ).
3. Uji F, digunakan untuk mengetahui pengaruh secara simultan kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible* ( $X_1$ ), *reliability* ( $X_2$ ), *responsiveness* ( $X_3$ ), *assurance* ( $X_4$ ), serta *empaty* ( $X_5$ ) terhadap kepuasan masyarakat ( $Y$ ).
4. Uji t, digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible* ( $X_1$ ), *reliability* ( $X_2$ ), *responsiveness* ( $X_3$ ), *assurance* ( $X_4$ ), serta *empaty* ( $X_5$ ) terhadap kepuasan masyarakat ( $Y$ ).

#### **D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **Analisis Regresi Linier Berganda**

Model regresi linier berganda yang didapat dari hasil pengolahan data dengan menggunakan *Software* SPSS 26 adalah:

**Tabel 1 Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,666	,229		7,262	,000
	X1	,131	,031	,323	4,171	,000
	X2	,121	,059	,185	2,042	,044
	X3	,085	,029	,222	2,909	,005
	X4	,147	,057	,220	2,583	,011
	X5	,108	,048	,183	2,244	,027

a. Dependent Variable: Y

Dari tabel di atas didapatkan model regresi linier sebagai berikut:

$$Y = 1,666 + 0,131 X_1 + 0,121 X_2 + 0,085 X_3 + 0,147 X_4 + 0,108 X_5$$

Berdasarkan model regresi linier tersebut dapat dijelaskan bahwa :

1. Nilai konstanta bernilai positif sebesar 1,666. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat akan positif jika *tangible* ( $X_1$ ), *reliability* ( $X_2$ ), *responsiveness* ( $X_3$ ), *assurance* ( $X_4$ ), serta *empaty* ( $X_5$ ) konstan.
2. Nilai koefisien regresi *tangible* ( $X_1$ ) positif sebesar 0,131. Hal ini menunjukkan bahwa jika *tangible* mengalami peningkatan, maka kepuasan masyarakat juga akan mengalami peningkatan, begitu pula sebaliknya.

3. Nilai koefisien regresi *reliability* ( $X_2$ ) positif sebesar 0,121. Hal ini menunjukkan bahwa jika *reliability* mengalami peningkatan, maka kepuasan masyarakat juga akan mengalami peningkatan, begitu pula sebaliknya.
4. Nilai koefisien regresi *responsiveness* ( $X_3$ ) positif sebesar 0,085. Hal ini menunjukkan bahwa jika *responsiveness* mengalami peningkatan, maka kepuasan masyarakat juga akan mengalami peningkatan, begitu pula sebaliknya.
5. Nilai koefisien regresi *assurance* ( $X_4$ ) positif sebesar 0,147. Hal ini menunjukkan bahwa jika *assurance* mengalami peningkatan, maka kepuasan masyarakat juga akan mengalami peningkatan, begitu pula sebaliknya.
6. Nilai koefisien regresi *empaty* ( $X_5$ ) positif sebesar 0,108. Hal ini menunjukkan bahwa jika *empaty* mengalami peningkatan, maka kepuasan masyarakat juga akan mengalami peningkatan, begitu pula sebaliknya.

#### **Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Nilai koefisien determinasi berganda yang diperoleh dari pengolahan data dengan *Software* SPSS 26 adalah:

**Tabel 2 Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ )**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,710 <sup>a</sup>	,504	,477	,23663	1,907

a. Predictors: (Constant),  $X_5$ ,  $X_3$ ,  $X_4$ ,  $X_1$ ,  $X_2$

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,504 atau 50,4%. Artinya persentase besarnya kontribusi *tangible* ( $X_1$ ), *reliability* ( $X_2$ ), *responsiveness* ( $X_3$ ), *assurance* ( $X_4$ ), serta *empaty* ( $X_5$ ) terhadap kepuasan masyarakat ( $Y$ ) sebesar 50,4% sedangkan sisanya sebesar 49,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

#### **Uji F**

Nilai signifikansi uji F yang didapat dari hasil pengolahan data dengan menggunakan *Software* SPSS 26 sebagai berikut:

**Tabel 3 Uji F ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5,339	5	1,068	19,069	,000 <sup>b</sup>
	Residual	5,263	94	,056		
	Total	10,602	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant),  $X_5$ ,  $X_3$ ,  $X_4$ ,  $X_1$ ,  $X_2$

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa secara simultan *tangible* ( $X_1$ ), *reliability* ( $X_2$ ), *responsiveness* ( $X_3$ ), *assurance* ( $X_4$ ), serta *empaty* ( $X_5$ ) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) karena nilai signifikasi lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000.

#### Uji t

Nilai signifikasi uji t yang didapat dari hasil pengolahan data dengan menggunakan *Software* SPSS 26 sebagai berikut:

**Tabel 4 Uji t  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,666	,229		7,262	,000
	X1	,131	,031	,323	4,171	,000
	X2	,121	,059	,185	2,042	,044
	X3	,085	,029	,222	2,909	,005
	X4	,147	,057	,220	2,583	,011
	X5	,108	,048	,183	2,244	,027

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa :

1. *Tangible* ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) karena mempunyai nilai signifikasi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000.
2. *Reliability* ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) karena mempunyai nilai signifikasi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,044.
3. *Responsiveness* ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) karena mempunyai nilai signifikasi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,005.
4. *Assurance* ( $X_4$ ) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) karena mempunyai nilai signifikasi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,011.
5. *Empaty* ( $X_5$ ) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) karena mempunyai nilai signifikasi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,027.

#### Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi yang terdiri dari lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Semolowaru, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan tersebut saling berinteraksi dan memberikan kontribusi besar terhadap persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh satu dimensi saja, tetapi oleh kombinasi dari kelima dimensi tersebut yang berfungsi secara bersama-sama untuk meningkatkan pengalaman pelayanan. Masyarakat akan merasa puas jika kualitas pelayanan di kelurahan tersebut baik dalam kelima aspek tersebut.

Faktor *tangible* yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi beberapa faktor penting yang berhubungan langsung dengan pengalaman masyarakat ketika mengunjungi kantor kelurahan. Faktor-faktor *tangible* seperti kondisi fisik bangunan, kelengkapan sarana dan prasarana, serta kebersihan lingkungan berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Dengan adanya fasilitas yang baik, masyarakat cenderung merasa lebih puas dan nyaman saat berurusan di kantor kelurahan, yang tentunya meningkatkan kualitas layanan publik yang diberikan.

Faktor *reliability*, seperti kepatuhan terhadap prosedur, ketepatan waktu, dan konsistensi pelayanan, berperan penting dalam menentukan kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Semolowaru. Peningkatan faktor *reliability* pada kualitas pelayanan ini dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, memperkuat hubungan antara pegawai dan masyarakat, serta menciptakan kepercayaan yang lebih besar terhadap layanan yang diberikan oleh kantor kelurahan.

Faktor *responsiveness* memiliki hubungan yang kuat dan signifikan dengan tingkat kepuasan masyarakat. Artinya, semakin cepat dan tanggap pegawai dalam memberikan respons terhadap permintaan atau kebutuhan masyarakat, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Pada penelitian ini, indikator *responsiveness* yang mencakup kecepatan dalam merespons permintaan, kesiapan membantu, dan ketepatan informasi, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Peningkatan kualitas responsivitas di Kantor Kelurahan Semolowaru dapat meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan, memperkuat hubungan antara pegawai dan masyarakat, serta meningkatkan kepercayaan terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh kantor kelurahan.

Faktor *assurance* dengan indikator sikap sopan dan ramah pegawai serta kompetensi dalam menjalankan tugas, memiliki hubungan yang kuat dan signifikan dengan kepuasan masyarakat. Artinya, semakin baik sikap dan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Pegawai yang memiliki aspek *assurance* yang baik, tidak hanya memenuhi harapan masyarakat, tetapi juga meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan masyarakat dalam berinteraksi dengan lembaga pemerintah. Oleh karena itu, peningkatan dalam sikap pegawai serta pengembangan kompetensi mereka dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh kantor kelurahan atau lembaga pelayanan publik lainnya.

Faktor empati dalam pelayanan publik berarti kemampuan pegawai untuk memahami dan merasakan apa yang dirasakan oleh masyarakat, serta memberikan perhatian secara tulus terhadap kebutuhan dan permasalahan mereka. Indikator *empathy* yaitu perhatian personal, pemahaman terhadap kebutuhan, dan kepedulian terhadap keluhan masyarakat, berperan penting dalam membentuk kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, pengembangan sikap empati dalam diri pegawai kelurahan merupakan hal yang penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat.

## **E. PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan administrasi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Semolowaru Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya, dapat disimpulkan bahwa: Kualitas pelayanan administrasi yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, serta *empaty* baik secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ), besarnya pengaruh *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, serta *empaty* terhadap kepuasan masyarakat sebesar 50,6%.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang penulis ajukan adalah: bagi Kantor Kelurahan Semolowaru, untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, kelurahan perlu terus memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan di kelima dimensi tersebut. Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain di luar dimensi kualitas pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*), seperti kepercayaan, citra institusi, dan lain-lainnya untuk memperluas pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Chandra, T., Chandra, S., dan Hafni. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Malang: IRDH.
- Hardani., Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., dan Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Ibrahim, Azharsyah. (2021). *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis Islam*. Banda Aceh: Ar-Raniry Press.
- Malawat, S. H. (2022). *Pengantar Administrasi Publik*. Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary.
- Nashar. (2020). *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Pamekasan: Duta Media Publishing
- Suhartini., Haeril., Afiati, L., Awaluddin., Iradat, M. I., Mustafa., Latief, F., Mubyl, M., Kurnia M. F., dan Lazuardi, B. (2023). *Manajemen Pemasaran Perusahaan*. Sulawesi Selatan: Lajagoe Pustaka.
- Widiastuti, I. (2024). *Kualitas Pelayanan Publik*. Sumatera Barat: Mafy Media Literasi Indonesia.
- Winengan. (2021). *Pelayanan Publik: Media Interaksi Pemerintah Dan Masyarakat*. Mataram: Sanabil.