



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 24815-24822

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Analisis Pengaruh Etika Pelayanan dan Kecepatan Administrasi terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Waru, Sidoarjo

Irnandhera Talitha Zadhah, Burhan Stafrezar

STIE Mahardhika Surabaya

deratalita2@gmail.com, burhan.stafrezar@stiemahardhika.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh etika pelayanan dan kecepatan administrasi terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif untuk menguji hubungan antara etika pelayanan dan kecepatan administrasi sebagai variabel independen dengan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 masyarakat yang pernah memperoleh pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Waru dengan teknik purposive sampling. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert, sedangkan data dianalisis dengan bantuan IBM SPSS Statistics melalui uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linear berganda, uji parsial, dan uji simultan. Hasil analisis menghasilkan persamaan regresi $Y = 5,214 + 0,428X_1 + 0,517X_2$. Etika pelayanan memiliki koefisien positif sebesar 0,428 dengan nilai signifikansi 0,000, sedangkan kecepatan administrasi memiliki koefisien positif sebesar 0,517 dengan nilai signifikansi 0,000. Hasil uji simultan menunjukkan nilai F sebesar 48,631 dengan signifikansi 0,000. Temuan tersebut membuktikan bahwa etika pelayanan dan kecepatan administrasi secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kecepatan administrasi menjadi variabel yang lebih dominan. Oleh karena itu, peningkatan profesionalisme, keramahan, tanggung jawab aparatur, kejelasan prosedur, dan efisiensi penyelesaian administrasi diperlukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kecamatan Waru secara berkelanjutan.

Kata kunci: Etika Pelayanan, Kecepatan Administrasi, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat secara efektif dan profesional. Kantor kecamatan sebagai unit pelayanan terdekat dengan masyarakat memiliki peran penting dalam memberikan layanan administrasi yang cepat, ramah, dan sesuai prosedur. Menurut Bisri & Asmoro (2019), etika pelayanan menjadi unsur utama dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah karena berkaitan dengan sikap, sopan santun, serta tanggung jawab aparatur pelayanan. Selain itu, kualitas pelayanan administrasi juga dipengaruhi oleh kecepatan proses penyelesaian dokumen yang dibutuhkan masyarakat. Sejalan dengan penelitian Suandi (2019) kepuasan masyarakat dapat meningkat apabila pelayanan diberikan secara tepat waktu dan sesuai harapan pengguna layanan. Oleh karena itu, penerapan etika pelayanan yang baik dan kecepatan administrasi yang optimal menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas di Kantor Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan kinerja instansi pemerintahan dalam menjalankan tugasnya. Masyarakat saat ini tidak hanya menuntut hasil pelayanan yang selesai, tetapi juga mengharapkan proses pelayanan yang nyaman, transparan, dan menghargai pengguna layanan. Sururi (2019) menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara petugas dengan masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Pendapat tersebut diperkuat oleh Noraini (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan memiliki hubungan positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Dalam praktiknya, masih ditemukan beberapa keluhan masyarakat terkait lambatnya proses administrasi, kurangnya keramahan petugas, serta ketidakjelasan informasi pelayanan di beberapa kantor pemerintahan daerah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan etika pelayanan dan percepatan administrasi perlu menjadi perhatian utama agar pelayanan publik mampu memenuhi harapan masyarakat secara maksimal.

Etika pelayanan dalam administrasi publik mencerminkan perilaku aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat

secara adil, sopan, dan bertanggung jawab. Menurut Panjaitan et al. (2019) aparatur pelayanan dituntut memiliki sikap profesional agar masyarakat merasa dihargai ketika menerima layanan administrasi. Selain itu, kecepatan administrasi juga menjadi aspek yang sangat diperhatikan masyarakat karena berkaitan langsung dengan efisiensi waktu dan kemudahan pengurusan dokumen. Penelitian (Umar et al., 2025) menunjukkan bahwa responsivitas dan ketepatan pelayanan memberikan pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di kantor kecamatan. Berkaitan dengan hal tersebut, pelayanan yang lambat dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas kinerja instansi pemerintah. Oleh sebab itu, kombinasi antara etika pelayanan yang baik dan kecepatan administrasi yang optimal diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Waru Sidoarjo.

Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu wilayah dengan aktivitas administrasi masyarakat yang cukup tinggi karena lokasinya yang strategis dan padat penduduk. Tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan administrasi menuntut aparatur kecamatan untuk mampu memberikan pelayanan yang profesional dan efisien. Syardiansah (2019) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik yang baik akan menciptakan tingkat kepuasan masyarakat yang lebih tinggi terhadap instansi pemerintah. Pendapat lain juga disampaikan (Ningtyas & Sari, 2019) bahwa penerapan standar pelayanan yang baik dapat meningkatkan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik. Namun demikian, masih terdapat kemungkinan adanya perbedaan persepsi masyarakat mengenai kualitas etika pelayanan dan kecepatan administrasi yang diberikan oleh petugas kecamatan. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh etika pelayanan dan kecepatan administrasi terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo.

2. Tinjauan Pustaka

Etika Pelayanan

Etika pelayanan merupakan pedoman perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan, adil, ramah, dan bertanggung jawab. Dalam pelayanan publik, etika menjadi faktor penting karena berkaitan langsung dengan citra instansi pemerintah di mata masyarakat. Menurut Bisri dan Asmoro (2019), etika pelayanan mencerminkan profesionalisme aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan publik sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintahan. Pendapat serupa juga dikemukakan oleh Panjaitan, Dewi, dan Angelia (2019) yang menyatakan bahwa sikap petugas yang komunikatif dan menghargai masyarakat dapat menciptakan pelayanan yang lebih berkualitas. Selain itu, penerapan etika pelayanan yang baik dapat meminimalkan konflik maupun keluhan masyarakat selama proses administrasi berlangsung. Dengan demikian, etika pelayanan menjadi salah satu unsur penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan.

Kecepatan Administrasi

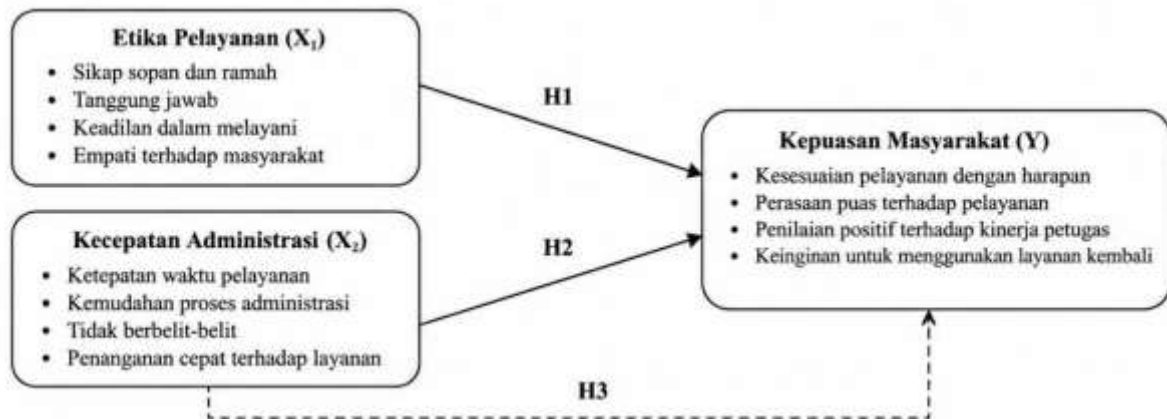
Kecepatan administrasi merupakan kemampuan instansi pelayanan dalam menyelesaikan proses administrasi secara tepat waktu sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. Masyarakat pada umumnya menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, dan tidak berbelit-belit agar kebutuhan administrasi dapat segera terpenuhi. Suandi (2019) menjelaskan bahwa ketepatan waktu pelayanan menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik karena berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Sejalan dengan penelitian Noraini (2021), pelayanan administrasi yang cepat dapat meningkatkan penilaian positif masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah. Dalam praktik pelayanan publik, keterlambatan penyelesaian dokumen sering kali menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap instansi pelayanan. Oleh sebab itu, peningkatan efektivitas dan efisiensi administrasi sangat diperlukan agar pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan yang diinginkan. Kepuasan masyarakat menjadi indikator keberhasilan suatu instansi dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Menurut Sururi (2019), kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh berbagai aspek pelayanan seperti sikap petugas, kejelasan informasi, kenyamanan pelayanan, dan kecepatan proses administrasi. Pendapat tersebut diperkuat oleh Syardiansah (2019) yang menyatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan publik maka tingkat kepuasan masyarakat juga akan meningkat. Selain itu, pelayanan yang responsif dan sesuai kebutuhan masyarakat dapat menciptakan hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat. Dengan demikian, kepuasan masyarakat menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan alur logis yang menggambarkan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti untuk menjelaskan bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh etika pelayanan dan kecepatan administrasi terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Waru Sidoarjo. Berdasarkan tujuan tersebut, maka disusunlah kerangka berpikir yang menunjukkan hubungan antara variabel independen yaitu etika pelayanan dan kecepatan administrasi dengan variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat.



Gambar 1. Kerangka Berpikir Sumber: Peneliti, 2026

Berdasarkan kerangka berpikir pada Gambar 1, etika pelayanan dan kecepatan administrasi dipandang sebagai faktor penting yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Etika pelayanan yang baik akan menciptakan interaksi yang positif antara petugas dan masyarakat, sehingga masyarakat merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik. Sementara itu, kecepatan administrasi memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh layanan tanpa harus menunggu lama. Kedua faktor tersebut secara bersama-sama diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Waru Sidoarjo.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh etika pelayanan dan kecepatan administrasi terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian berfokus pada pengukuran hubungan antarvariabel menggunakan data berbentuk angka yang dianalisis secara statistik. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari etika pelayanan (X_1) dan kecepatan administrasi (X_2), sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat (Y). Penelitian dilaksanakan di Kantor Kecamatan Waru Sidoarjo dengan sasaran masyarakat yang pernah melakukan pelayanan administrasi di kantor tersebut. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Penggunaan skala Likert bertujuan untuk mempermudah pengukuran pendapat dan persepsi responden terhadap pelayanan yang diterima.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi di Kecamatan Waru Sidoarjo selama periode penelitian berlangsung. Karena jumlah populasi cukup banyak dan tidak dapat dijangkau seluruhnya, maka penelitian menggunakan teknik purposive sampling dalam menentukan responden. Teknik purposive sampling dipilih karena responden ditentukan berdasarkan kriteria tertentu, yaitu masyarakat yang pernah menerima pelayanan administrasi minimal satu kali di Kantor Kecamatan Waru Sidoarjo. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 50 responden yang dianggap telah mampu mewakili kebutuhan data penelitian. Data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung melalui hasil penyebaran kuesioner kepada responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen, arsip, buku, dan sumber lain yang berkaitan dengan pelayanan publik di Kecamatan Waru Sidoarjo. Proses pengumpulan data dilakukan secara langsung agar data yang diperoleh sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi IBM SPSS Statistics untuk mengolah data hasil

penelitian. Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa item pernyataan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas agar model regresi memenuhi syarat analisis statistik. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh etika pelayanan

dan kecepatan administrasi terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, digunakan uji t untuk mengetahui pengaruh variabel secara parsial dan uji F untuk mengetahui pengaruh variabel secara simultan. Hasil analisis data tersebut nantinya digunakan sebagai dasar dalam menarik kesimpulan mengenai pengaruh etika pelayanan dan kecepatan administrasi terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Waru Sidoarjo.

Berdasarkan teknik pengumpulan data yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun berdasarkan indikator pada setiap variabel penelitian. Penyusunan indikator dilakukan agar setiap variabel dapat diukur secara lebih rinci dan sesuai dengan tujuan penelitian. Variabel etika pelayanan dan kecepatan administrasi digunakan sebagai variabel independen, sedangkan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen. Setiap indikator dikembangkan menjadi beberapa sub indikator untuk memudahkan penyusunan item pernyataan pada kuesioner penelitian. Dengan adanya kisi-kisi instrumen ini, proses pengumpulan data diharapkan lebih sistematis dan mampu menggambarkan kondisi pelayanan di Kecamatan Waru Sidoarjo secara lebih objektif.

Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Nomor Item
Etika Pelayanan (X₁)	Sikap pelayanan	Keramahan petugas	1,2
		Kesopanan dalam berbicara	3,4
		Penampilan petugas	5,6
	Tanggung jawab pelayanan	Kesungguhan dalam melayani	7,8
		Ketepatan menyelesaikan tugas	9,10
		Konsistensi pelayanan	11,12
	Keadilan pelayanan	Pelayanan tanpa membedakan masyarakat	13,14
		Pelayanan sesuai antrean	15,16
		Perlakuan yang sama kepada masyarakat	17,18
Kecepatan Administrasi (X₂)	Ketepatan waktu pelayanan	Penyelesaian dokumen tepat waktu	19,20
		Kecepatan proses administrasi	21,22
		Minim keterlambatan pelayanan	23,24
	Kemudahan prosedur	Alur pelayanan mudah dipahami	25,26
		Persyaratan administrasi jelas	27,28
		Proses pelayanan tidak rumit	29,30
	Respons pelayanan	Petugas cepat merespons kebutuhan	31,32
		Kesiapan membantu masyarakat	33,34
		Pelayanan tidak bertele-tele	35,36
Kepuasan Masyarakat (Y)	Kepuasan terhadap pelayanan	Merasa puas terhadap pelayanan	37,38
		Merasa nyaman saat pelayanan	39,40
		Pelayanan sesuai kebutuhan	41,42
	Kesesuaian harapan	Pelayanan sesuai harapan masyarakat	43,44
		Kualitas pelayanan memadai	45,46
		Hasil pelayanan memuaskan	47,48
	Penilaian terhadap kinerja petugas	Penilaian positif terhadap petugas	49,50
		Kepercayaan terhadap pelayanan	51,52
		Keinginan menggunakan layanan kembali	53,54

4. Hasil dan Pembahasan

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data penelitian yang digunakan dalam model regresi memiliki distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan metode One Sample Kolmogorov-Smirnov Test dengan bantuan aplikasi SPSS.

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Mean		0.0000000
Std. Deviation		1.854321
Most Extreme Differences Absolute		0.072
Positive		0.061
Negative		-0.072
Test Statistic		0.072
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.200

Berdasarkan tabel hasil uji normalitas di atas, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal. Dengan demikian, model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh etika pelayanan dan kecepatan administrasi terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Waru Sidoarjo. Pengujian ini dilakukan menggunakan bantuan aplikasi SPSS untuk melihat hubungan antarvariabel penelitian.

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)	5.214	2.183		2.389	0.019
Etika Pelayanan (X ₁)	0.428	0.091	0.436	4.702	0.000
Kecepatan Administrasi (X ₂)	0.517	0.088	0.521	5.864	0.000

Berdasarkan tabel hasil analisis regresi linear berganda di atas, diperoleh persamaan regresi yaitu $Y = 5,214 + 0,428X_1 + 0,517X_2$. Nilai koefisien regresi variabel etika pelayanan sebesar 0,428 menunjukkan bahwa setiap peningkatan etika pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,428. Sementara itu, nilai koefisien regresi kecepatan administrasi sebesar 0,517 menunjukkan bahwa peningkatan kecepatan administrasi juga akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Kedua variabel independen memiliki arah pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Waru Sidoarjo.

Uji t (Parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi dengan tingkat kesalahan sebesar 0,05.

Tabel 4. Hasil Uji t

Variabel	t hitung	Sig.	Keterangan
Etika Pelayanan (X ₁)	4.702	0.000	Berpengaruh Signifikan
Kecepatan Administrasi (X ₂)	5.864	0.000	Berpengaruh Signifikan

Berdasarkan tabel hasil uji t di atas, diketahui bahwa variabel etika pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 sehingga dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Variabel kecepatan administrasi juga memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa secara parsial etika pelayanan dan kecepatan administrasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Waru Sidoarjo.

Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen dalam model regresi penelitian. Pengujian dilakukan menggunakan output ANOVA pada aplikasi SPSS.

Tabel 5. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	742.516	2	371.258	48.631	0.000
Residual	740.224	97	7.631		
Total	1482.740	99			

Berdasarkan tabel hasil uji F di atas, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Selain itu, nilai F hitung sebesar 48,631 menunjukkan bahwa variabel etika pelayanan dan kecepatan administrasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel independen secara bersama-sama mampu memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat di

Kecamatan Waru Sidoarjo. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan layak dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Waru Sidoarjo. Hal tersebut menunjukkan bahwa sikap aparatur yang sopan, ramah, dan bertanggung jawab mampu memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat. Menurut Hardiyansyah & Rahmat (2020) etika pelayanan merupakan bagian penting dalam pelayanan publik karena berkaitan langsung dengan cara aparatur membangun komunikasi dengan masyarakat. Penelitian oleh Putra & Handayani (2021) juga menjelaskan bahwa perilaku petugas yang menghargai masyarakat dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Dalam penelitian ini, masyarakat merasa lebih nyaman ketika petugas memberikan pelayanan dengan sikap yang santun dan mudah dipahami. Oleh sebab itu, peningkatan etika pelayanan menjadi salah satu faktor utama dalam menciptakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Selain etika pelayanan, kecepatan administrasi juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kecepatan pelayanan menjadi hal yang sangat diperhatikan masyarakat karena berkaitan dengan efisiensi waktu dan kemudahan dalam mengurus administrasi. Menurut Saputri & Kurniawan (2022) pelayanan administrasi yang cepat mampu meningkatkan penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah. Hal serupa disampaikan oleh Wahyuni et al. (2021) yang menyatakan bahwa masyarakat cenderung merasa puas apabila pelayanan dapat diselesaikan tepat waktu dan sesuai prosedur. Dalam penelitian ini, masyarakat memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang tidak berbelit-belit dan mudah diproses oleh petugas kecamatan. Dengan demikian, peningkatan efektivitas administrasi menjadi langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa etika pelayanan dan kecepatan administrasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kedua variabel tersebut saling mendukung dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai harapan masyarakat. Menurut Lestari & Widodo (2020) kualitas pelayanan publik tidak hanya dilihat dari hasil pelayanan, tetapi juga proses pelayanan yang diberikan aparatur kepada masyarakat. Penelitian Rahman & Yusuf (2023) menjelaskan bahwa pelayanan yang cepat serta didukung sikap aparatur yang profesional dapat meningkatkan citra positif instansi pemerintah. Dalam penelitian ini, masyarakat merasa lebih puas apabila pelayanan administrasi dilakukan secara cepat dan disertai sikap petugas yang komunikatif. Oleh karena itu, instansi pemerintah perlu menjaga keseimbangan antara kualitas sikap pelayanan dan efisiensi administrasi.

Penelitian ini juga memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh terhadap tingkat kepercayaan

masyarakat kepada pemerintah daerah. Menurut Hidayat & Pratama (2021) pelayanan publik yang baik mampu membangun hubungan positif antara pemerintah dan masyarakat melalui pelayanan yang transparan serta responsif. Pendapat tersebut diperkuat oleh Siregar & Fauzi (2022) yang menyatakan bahwa masyarakat akan memberikan penilaian positif apabila aparatur mampu memberikan pelayanan secara cepat dan profesional. Dalam penelitian ini, masyarakat menilai bahwa pelayanan yang jelas dan mudah dipahami membuat proses administrasi menjadi lebih nyaman. Selain itu, kemampuan petugas dalam memberikan solusi terhadap kebutuhan masyarakat juga memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelayanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik perlu terus ditingkatkan agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah. Etika pelayanan memberikan dampak terhadap kenyamanan masyarakat selama menerima pelayanan, sedangkan kecepatan administrasi berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan yang diterima masyarakat. Menurut Firmansyah & Amalia (2020) pelayanan publik yang mampu memenuhi harapan masyarakat akan meningkatkan tingkat kepuasan serta loyalitas masyarakat terhadap instansi pemerintah. Hal serupa juga dijelaskan oleh (Prasetyo & Mahendra, 2022) bahwa pelayanan yang profesional, cepat, dan responsif menjadi indikator penting dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam penelitian ini, masyarakat menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi ketika pelayanan diberikan secara ramah dan tepat waktu. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia dan system administrasi menjadi langkah penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kecamatan Waru Sidoarjo.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa etika pelayanan dan kecepatan administrasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Waru Sidoarjo. Etika pelayanan yang ditunjukkan melalui sikap ramah, sopan, dan tanggung jawab aparatur mampu memberikan kenyamanan kepada masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Selain itu, kecepatan administrasi juga terbukti memberikan pengaruh besar terhadap kepuasan masyarakat karena masyarakat mengharapkan pelayanan yang cepat, tepat waktu, dan tidak berbelit-belit. Hasil uji regresi, uji t, dan uji F menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut secara parsial maupun simultan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di kantor kecamatan. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik yang baik dapat tercipta apabila aparatur mampu memberikan pelayanan secara profesional dan efisien sesuai kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, disarankan agar Kecamatan Waru Sidoarjo terus meningkatkan kualitas etika pelayanan melalui pembinaan sikap profesional, keramahan, dan tanggung jawab aparatur dalam melayani masyarakat. Selain itu, peningkatan kecepatan administrasi juga perlu dilakukan dengan memperbaiki sistem pelayanan agar proses administrasi menjadi lebih efektif dan mudah dipahami masyarakat. Aparatur kecamatan diharapkan mampu memberikan informasi pelayanan secara jelas sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan selama proses administrasi berlangsung. Peningkatan sarana pendukung pelayanan juga perlu diperhatikan untuk menunjang kenyamanan masyarakat saat menerima pelayanan publik. Dengan adanya perbaikan pada aspek etika pelayanan dan kecepatan administrasi, diharapkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Waru Sidoarjo dapat terus meningkat.

Referensi

1. Bisri, M., & Asmoro, B. T. (2019). Etika pelayanan publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(2), 59–76. <https://ejournal.uniramalang.ac.id/JOGIV/article/view/298>
2. Firmansyah, R., & Amalia, N. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada kantor pemerintahan daerah. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 5(2), 88–97.
3. Hardiyansyah, & Rahmat, A. (2020). Etika pelayanan aparatur pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(1), 45–54.
4. Hidayat, T., & Pratama, D. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepercayaan masyarakat pada instansi pemerintah daerah. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 6(1), 66–75.
5. Lestari, P., & Widodo, S. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 3(2), 112–121.
6. Ningtyas, R., & Sari, P. (2019). Analisis kinerja pelayanan publik terhadap indeks kepuasan masyarakat. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, 4(1), 34–42. <https://journal.stieken.ac.id/index.php/penataran/article/view/426>
7. Noraini. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan. *Journal Ilmu Sosial, Politik Dan Pemerintahan*, 10(1), 45–54. <https://e-journal.upr.ac.id/index.php/JISPAR/article/view/2291>
8. Panjaitan, M., Dewi, R., & Angelia, N. (2019). Peranan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat *Jurnal Perspektif*, 8(1), 32–38. <https://ojs.uma.ac.id/index.php/perspektif/article/view/2543>
9. Prasetyo, A., & Mahendra, R. (2022). Pengaruh pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik. *Jurnal Governance Dan Kebijakan Publik*, 7(1), 52–61.
10. Putra, F., & Handayani, S. (2021). Pengaruh etika pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Nusantara*, 4(2), 73–82.
11. Rahman, M., & Yusuf, I. (2023). Hubungan kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan masyarakat pada instansi pemerintahan. *Jurnal Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 9(1), 40–49.

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.11012>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

12. Saputri, D., & Kurniawan, A. (2022). Pengaruh kecepatan pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Terapan*, 6(2), 91–100.
13. Siregar, H., & Fauzi, M. (2022). Kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik*, 7(1), 58–67.
14. Suandi. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di kantor kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan*, 1(2), 13–22. <https://ejournal.pps-unisti.ac.id/index.php/JIASK/article/view/8>.
15. Sururi, A. (2019). Mengukur indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. *Natapraja: Jurnal Kajian Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 103–112. <https://jurnal.uny.ac.id/index.php/natapraja/article/view/24769>
16. Syardiansah. (2019). Analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada kantor pelayanan terpadu. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 56–65. <https://ojs.uma.ac.id/index.php/adminpublik/article/view/2255>
17. Umar, A., Juharni, & Bahri, S. (2025). Analisis kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan. *Paradigma Journal of Administration*, 4(1), 11–20. <https://journal.unibos.ac.id/pja/article/view/6225>
18. Wahyuni, S., Setiawan, R., & Nugroho, D. (2021). Pengaruh kecepatan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi publik. *Jurnal Administrasi Modern*, 5(3), 77–86.