

Pengaruh Kualitas Pelayanan Sipraja, Citra Publik, dan Kepuasan terhadap Kepercayaan Warga dalam Pelayanan Administratif di Desa Tambaksumur

Widya Arliadinanti^{1*}, Iswati²

¹⁻² Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IBMT Surabaya, Indonesia

Email: kasiepelts@gmail.com¹, iswati@gmail.com²

*Penulis Korespondensi: kasiepelts@gmail.com

Abstract. *This study aims to examine the influence of SIPRAJA service quality, public image, and community satisfaction on public trust in administrative services at the Tambaksumur Village Government Office. The population consists of residents of Tambaksumur Village who have used the SIPRAJA application, a digital public service system developed by the Sidoarjo local government, to process domicile letters and other administrative documents. The research focuses on several key variables, including the quality of the SIPRAJA system, the public image of the Tambaksumur Village Government Office, citizen satisfaction, and the level of trust in the services provided. Additional aspects assessed include the functionality and usability of the application, the simplicity of operating the system, the quality of service delivered by administrative officers, and the comfort of the waiting room environment. Data were collected through questionnaires distributed to citizens who had experience using the SIPRAJA service. The analysis was conducted using descriptive methods and the Importance-Performance Matrix technique to evaluate how well the services meet community expectations and identify areas that require improvement to strengthen public trust in village administrative services.*

Keywords: *Public Image; Public Satisfaction; Public Trust; Service Quality; SIPRAJA Application.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan SIPRAJA, citra publik, dan kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat pada layanan administrasi di Kantor Pemerintah Desa Tambaksumur. Populasi penelitian terdiri dari warga Desa Tambaksumur yang telah menggunakan aplikasi SIPRAJA, sebuah sistem layanan publik digital yang dikembangkan oleh pemerintah daerah Sidoarjo, untuk mengurus surat domisili dan dokumen administrasi lainnya. Penelitian ini berfokus pada beberapa variabel kunci, termasuk kualitas sistem SIPRAJA, citra publik Kantor Pemerintah Desa Tambaksumur, kepuasan warga, dan tingkat kepercayaan terhadap layanan yang diberikan. Aspek tambahan yang dinilai meliputi fungsionalitas dan kemudahan penggunaan aplikasi, kemudahan pengoperasian sistem, kualitas layanan yang diberikan oleh petugas administrasi, dan kenyamanan lingkungan ruang tunggu. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada warga yang memiliki pengalaman menggunakan layanan SIPRAJA. Analisis dilakukan menggunakan metode deskriptif dan teknik Matriks Penting-Kinerja untuk mengevaluasi seberapa baik layanan tersebut memenuhi harapan masyarakat dan mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan untuk memperkuat kepercayaan masyarakat pada layanan administrasi desa.

Kata Kunci: Aplikasi SIPRAJA; Citra Publik; Kepuasan Publik; Kepercayaan Publik; Kualitas Layanan.

1. PENDAHULUAN

Banyak hal yang dilakukan untuk bisa melakukan pelayanan publik kepada warga secara maksimal sehingga bisa mendapat kepercayaan publik khususnya pelayanan di bidang administrasi. Salah satu inovasi yang berkembang dalam pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo adalah penggunaan teknologi informasi yang menjawab tantangan zaman berupa aplikasi pelayanan administrasi secara daring yaitu Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Desa (SIPRAJA), yang bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan administratif. Hal ini terjadi juga karena era digitalisasi telah menjadikan teknologi informasi dasar utama dalam mempermudah pekerjaan manusia dari segala aspek, seperti dalam menghasilkan suatu informasi yang cepat, relevan, jelas dan akurat, baik dalam memproses,

mengelola, dan menganalisis data. Aplikasi lokal milik Kabupaten Sidoarjo ini ada sejak tahun 2020 dan bisa dimanfaatkan oleh warga untuk kepengurusan surat administratif dimana ini adalah pelayanan online yang bisa dioperasikan warga dari mana saja dan kapan saja menggunakan gawai atau komputer. Dalam hal penanda tangan oleh Kepala Desa/Lurah bahkan Camat dilakukan secara digitalisasi online melalui gawai juga sehingga tanda tangan berupa barkode dan hasil pengajuan surat bisa dicetak/ dprint out sendiri oleh warga tanpa harus datang dan bertatap muka. Jenis surat yang bisa diajukan, syarat berkas yang harus diunggah, dan sejauh apa proses surat tersebut bisa dicek di aplikasi. Meskipun demikian, kualitas pelayanan yang diberikan oleh sistem ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kecepatan internet, akurasi, kemudahan akses, dan sikap petugas yang bertugas. . Pemerintah Desa Tambaksumur, dalam hal ini, seperti kebanyakan desa lainnya di Sidoarjo, juga menerapkan SIPRAJA untuk mempermudah akses masyarakat dalam mengurus berbagai layanan administratif secara online. Dengan sistem ini, diharapkan kualitas pelayanan menjadi lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh warga dan mendapat kepercayaan yang baik dari warga. Tentunya citra publik Pemerintah Desa Tambaksumur khususnya, juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi sejauh mana warga setempat merasa percaya akan pelayanan yang didapatkan apabila mereka meminta pelayanan administratif. Dengan demikian, citra publik pemerintah merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Pemerintah perlu menjaga citra positifnya dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik, transparansi, akuntabilitas, komunikasi yang efektif, dan kinerja yang baik.

2. KAJIAN TEORI

Kualitas pelayanan

(Moenir, 2019) mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas adalah “Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.” Dengan demikian kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor yaitu harapan pelanggan, dalam hal ini adalah warga dan apa yang dirasakan pelanggan atas suatu pelayanan. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan warga. Apabila warga tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang menunjukkan sejauh

mana pelayanan yang diberikan oleh instansi penyedia layanan mampu memenuhi harapan pengguna layanan.

Citra publik

Minim 2016 menjelaskan bahwa pembentukan citra meliputi beberapa dimensi. Pertama, stimulus atau kesan seseorang yang diterima dari luar untuk membentuk persepsi. Kedua, adalah hasil pengamatan terhadap unsur lingkungan yang langsung dikaitkan dengan suatu pemahaman. Ketiga, kognisi adalah aspek pengetahuan yang berhubungan dengan kepercayaan, ide dan konsep. Keempat, motivasi adalah kecenderungan yang menetap untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu, dan menjadi kondisi kepuasan maksimal bagi individu setiap saat. Kelima, sikap adalah hasil evaluasi negatif atau positif terhadap konsekuensi penggunaan suatu objek. Keenam, tindakan adalah respons individu sebagai organisme terhadap rangsangan-rangsangan yang berasal dari dalam dirinya maupun lingkungan. Ketujuh, adalah tindakan-tindakan seseorang sebagai reaksi terhadap rangsangan atau stimulus.

Kepuasan

Kepuasan menurut Azhari (2021:37) merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Harapan masyarakat dapat dibentuk oleh masyarakat masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Masyarakat yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik.

Kepercayaan

Kepercayaan publik secara umum dapat diartikan sebagai suatu sikap yang abstrak yang mendeskripsikan satu dengan yang lainnya mempunyai hubungan saling memahami dan percaya. Menurut (Haning dkk,2020:18) Kepercayaan publik adalah kemauan dan kesungguhan seluruh warga masyarakat atau kelompok untuk percaya atas kewenangan atau kekuasaan yang dimiliki pemerintah untuk mewujudkan kebijakan yang telah ditetapkan sesuai dengan implementasinya. Kepercayaan publik (public trust) merupakan salah satu elemen kunci yang paling menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik dalam birokrasi pemerintahan. Oleh karena itu, pelayanan publik sering dikonotasikan dengan kepercayaan publik (OECD dalam Haning dkk,2020).

Hipotesis

Menurut Sugiyono (2019:99) hipotesis adalah dugaan awal dalam menjawab pokok masalah penelitian, yang disusun berlandaskan data empiris hasil pengumpulan informasi di lapangan. Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka rumusan hipotesis dalam penelitian ini dapat dijabarkan seperti berikut:

H1. Kualitas pelayanan SIPRAJA berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan

Warga Dalam Pelayanan Administratif Di Desa Tambaksumur

H2. Citra publik berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan Warga Dalam

Pelayanan Administratif Di Desa Tambaksumur

H3. Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan Warga Dalam Pelayanan Administratif Di Desa Tambaksumur

H4. Kualitas pelayanan SIPRAJA, citra publik, dan kepuasan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan. Warga Dalam Pelayanan Administratif Di Desa Tambaksumur

3. METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Menurut Sugiyono (2019), pendekatan kuantitatif bertumpu pada prinsip ilmiah yang digunakan untuk menganalisis populasi atau sampel tertentu melalui alat ukur yang telah ditentukan, serta menghasilkan data numerik yang dianalisis secara statistik guna menguji hipotesis. Adapun Beryman (2020) menjelaskan bahwa pendekatan kuantitatif memanfaatkan data terukur untuk menggambarkan hubungan antar variabel dalam skala besar. Pendekatan asosiatif menurut Sugiyono (2019:65) bertujuan untuk menelaah keterkaitan antar dua atau lebih variabel. Sekaran (2017:158) menyatakan bahwa penelitian asosiatif berfungsi untuk mengetahui hubungan serta tingkat ketergantungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Dalam penelitian ini, pendekatan tersebut digunakan untuk mengkaji pengaruh pengetahuan produk (X1) dan kepercayaan konsumen (X2) terhadap minat beli (Y) produk segar melalui Shopee pada masyarakat Surabaya.

Populasi Dan Sampel

Sugiyono (2017) memberikan penjelasan bahwasannya populasi ialah wilayah generalisasi adapun terdiri atas obyek atau subyek memiliki kualitas beserta karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti guna dipelajari dan ditarik kesimpulan.

Ferdinand (2023: 173) berpendapat bahwasannya ukuran sampel yang sepadan berkisar dari 100 sampai 200 responden. Untuk setiap estimasi parameternya, ukuran sampel paling sedikit 5 dan paling banyak 10. Jumlah sampel yang ideal dan representatif didapatkan dari jumlah indikator penelitian dikalikan 5 sampai 10. Alhasil dari itu pengukurannya, jumlah sampel yang diperlukan penelitian ini yaitu :

$$\begin{aligned}
 *n \text{ Min} &= \text{Jumlah Indikator} \times 5 \\
 &= 20 \times 5 \\
 &= 100 \text{ Responden} \\
 *n \text{ Max} &= \text{Jumlah Indikator} \times 10 \\
 &= 20 \times 10 \\
 &= 200 \text{ Responden}
 \end{aligned}$$

Gambar 1. Jumlah Sampel.

Sumber Data

Data primer merujuk pada data yang diperoleh langsung dari sumber asli yang masih dalam bentuk mentah. Menurut Sugiyono (2022), data ini dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap objek penelitian. Selain itu, data primer juga dapat diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden untuk diisi dan ditanggapi. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang telah mempublikasikan informasi tersebut. Menurut Wijaya (2021), data sekunder dapat memberikan wawasan yang berguna dalam pengambilan keputusan, meskipun data tersebut masih bisa diproses lebih lanjut untuk analisis yang lebih mendalam

Definisi Operasional

Tabel 3.5 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator Variabel	Skala ukur
1	Kualitas Pelayanan (X ₁)	Kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling dominan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan atau konsumen, jadi perusahaan harus memperhatikan dengan serius kualitas pelayanan dengan meningkatkan segala aspek yang bisa menunjang kualitas pelayanan pada konsumen".	Prosedur, Persyaratan pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggungjawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan	Skala Likert
2	Citra Publik (X ₂)	Citra berkaitan dengan gambaran yang dimiliki orang banyak mengenai pribadi, perusahaan, organisasi atau produk. Biasanya citra itu berakar dari kepercayaan yang kongkretnya diberikan secara individual, dan merupakan pandangan serta terjadinya proses akumulasi dari kepercayaan yang telah diberikan oleh individu akan mengalami suatu proses yang cepat atau lambat untuk membentuk opini publik yang lebih luas dan abstrak, yaitu sering dinamakan citra (image).	Kepribadian, reputasi, nilai, identitas perusahaan	Skala Likert
3	Kepuasan (X ₃)	Perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan,	Perasaan puas, selalu membeli produk, akan merekomendasikan kepada orang lain, terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk	Skala Likert

4	Kepercayaan (Y)	kepercayaan publik dipandang sebagai kapasitas tunggal yang perlu dimiliki organisasi publik untuk penyelenggaraan pelayanan pemerintahan yang baik	Kepercayaan pada data yang tersimpan, Kepercayaan pada sistem transaksi, Kepercayaan pada pelayanan, Kepercayaan terhadap sistem, kepercayaan terhadap instansi pemerintah	Skala Likert
---	--------------------	---	--	--------------

Sumber : Diolah peneliti, 2025

Gambar 2. Definisi Operasional.

Hasil Dan Pembahasan

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Diperoleh nilai r-tabel dalam penelitian ini dimana $N=200$ dan sig. 0,05 sebesar 0,1388. Dari hasil uji validitas pada tabel sebelumnya diketahui pada tiap item pernyataan yang ada pada variabel (X1), (X2), (X3), dan (Y1) memiliki nilai r hitung $>$ r tabel maka dapat diartikan bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
X1	0,924	0,6	Reliabel
X2	0,915	0,6	Reliabel
X3	0,893	0,6	Reliabel
Y1	0,939	0,6	Reliabel

Sumber : Data diolah Peneliti

Nilai *Cronbach's Alpha* bisa diterapkan apabila lebih besar dibanding 0,60 (Ghozali,2018). Dari tabel diatas diketahui nilai Cronbach's Alpha pada masing-masing variabel nilainya $>$ 0,6 maka dapat dikatakan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan bersifat reliabel atau konsisten dari waktu ke waktu.

Gambar 3. Uji Reliabilitas.

Uji F

Pengujian hipotesis uji F bertujuan guna memperlihatkan ada tidaknya pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Berdasarkan teknik analisis data, apabila nilai sig $<$ 0,05 maka variabel X secara simultan berpengaruh terhadap variabel Y

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1440,989	3	480,330	317,193	,000
	Residual	296,806	196	1,514		
	Total	1737,795	199			

a. Dependent Variable: Kepercayaan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan, Citra Publik, Kualitas Pelayanan

Sumber : Data Peneliti

Gambar 4. Uji F.

Dari tabel diatas, nilai signifikansi dari uji F adalah 0,000, nilai tersebut kurang dari 0,05 maka secara simultan Kualitas Pelayanan (X1), Citra Publik (X2) dan Kepuasan (X3) berpengaruh terhadap Kepercayaan (Y), sehingga H4 diterima.

Uji T

Uji t dikenal sebagaimana uji signifikansi singel untuk menggambarkan seberapa maksimal pengaruhnya variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Koefisien didapat dari pengukuran regresi dengan tingkatan derajat kepercayaan 95% ($\alpha = 0.05$).

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	,651	,550		1,184	,238		
Kualitas Pelayanan	,254	,046	,329	5,511	,000	,245	4,084
Citra Publik	,343	,055	,302	6,251	,000	,375	2,670
Kepuasan	,426	,063	,358	6,776	,000	,312	3,204

a. Dependent Variable: Kepercayaan

Sumber : Data Peneliti

Gambar 5. Uji T.

Didapatkan nilai t tabel dalam penelitian ini dimana $N = 200$ dan sig. 0,05 sebesar 1,971. Dari tabel hasil uji t diatas dapat dijelaskan sebagai berikut. a. Pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) diketahui nilai t hitung sebesar $5,511 > 1,971$ (t-tabel) dan sig. sebesar $0,000 < 0,05$. Dari hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) memiliki pengaruh terhadap Kepercayaan (Y1), sehingga H1 diterima. b. Pada variabel Citra Publik (X2) diketahui nilai t hitung sebesar $6,251 > 1,971$ (t-tabel) dan sig. sebesar $0,000 < 0,05$. Dari hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa Citra Publik (X2) memiliki pengaruh terhadap Kepercayaan (Y1), sehingga H2 diterima. c. Pada variabel Kepuasan (X3) diketahui nilai t hitung sebesar $6,776 > 1,971$ (t-tabel) dan sig. sebesar $0,000 < 0,05$. Dari hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa Kepuasan (X3) memiliki pengaruh terhadap Kepercayaan (Y1), sehingga H3 diterima.

Pembahasan

H1 : Pengaruh Pengetahuan Produk Terhadap Minat Beli Produk Segar melalui Shopee pada Dari hasil perhitungan pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) diketahui nilai t hitung sebesar $5,511 > 1,971$ (t-tabel) dan sig. sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya, kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan memperkuat kepercayaan pengguna terhadap lembaga penyedia layanan. Ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat. Dari hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) memiliki pengaruh terhadap Kepercayaan Warga (Y1). Namun di sisi lain, masih ada warga yang merasa bahwa mereka cukup kesulitan saat harus memahami istilah – istilah bahasa

komputer pada aplikasi, kurang teliti membaca hingga akhir halaman hingga akhirnya tidak menemukan syarat yang diperlukan, ataupun merasa bingung saat membuka galeri gawai saat harus mengunduh file yang diperlukan. Hal ini membuat sekitar s-20 % responden masih merasa harus dibimbing intensif lebih lagi oleh petuas atau anggota keluarga mereka yang lebih muda usia atau lebing tinggi pendidikannya saat harus mengoperasikan SIPRAJA.

H2 : Pengaruh Citra Publik Terhadap Kepercayaan Warga Dalam Pelayanan Administratif Di Desa Tambaksumur Dari hasil perhitungan pada variabel Citra Publik (X2) diketahui nilai t hitung sebesar $6,251 > 1,971$ (t-tabel) dan sig. sebesar $0,000 < 0,05$. Dalam konteks citra publik yang positif akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap keabsahan dan integritas pelayanan yang diberikan. Ini menunjukkan bahwa citra publik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa citra publik berperan sebagai faktor psikologis yang dapat mempengaruhi kepercayaan dalam jangka panjang. Dari hasil tersebut maka dapat dartikan bahwa Citra Publik (X2) memiliki pengaruh terhadap Kepercayaan Warga (Y1). Tentunya ada 10-20 % responden yang merasa bahwa terkadang petugas masih kurang ramah melayani, bisa jadi karena petugas berjenis kelamin lelaki sehingga masih dirasa kurang luwes dibanding dengan petugas perempuan misalnya. Begitupun terkadang aplikasi SIPRAJA pernah mengalami henti fungsi selama 1-2 hari khususnya di masa peralihan jabatan Kepala Desa karena penandatanganan digital berupa barcode mengalami penyesuaian dengan Kepala Desa yang baru sehingga dimata masyarakat, pelayanan Pemerintah Desa Tambaksumur kurang cepat dan berkendala.

H3 : Pengaruh Kepuasan Terhadap Kepercayaan Warga Dalam Pelayanan Administratif Di Desa Tambaksumur Dari hasil perhitungan pada variabel Kepuasan (X3) diketahui nilai t hitung sebesar $6,776 > 1,971$ (t-tabel) dan sig. sebesar $0,000 < 0,05$. Tingkat kepuasan yang tinggi ini secara langsung berkorelasi dengan peningkatan kepercayaan warga terhadap sistem pelayanan desa. Kepuasan pengguna tidak hanya didasarkan pada terpenuhinya harapan, tetapi juga pada niat mereka untuk menggunakan kembali layanan tersebut serta merekomendasikannya kepada orang lain. Dalam hal ini, warga yang merasa puas terhadap layanan SIPRAJA akan memiliki komitmen emosional dan rasional untuk mempercayai sistem, serta menjadikannya sebagai pilihan utama dalam mengakses pelayanan administratif. Temuan ini menguatkan teori bahwa kepuasan merupakan mediator penting yang menghubungkan kualitas pelayanan dengan kepercayaan. Ketika warga merasa puas, maka mereka akan menganggap pelayanan yang diberikan sebagai sesuatu yang kredibel dan pantas untuk dipercaya secara berkelanjutan. Namun pertanyaan kuisisioner di variabel ini juga menghasilkan temuan bahwa sekitar 5-15% warga Desa Tambaksumur merasa kurang puas

saat menerima pelayanan administrasi melalui SIPRAJA seperti saat akan menggunakan kembali aplikasi karena mereka merasa nyaman apabila petugas yang membantu menginput data supaya warga hanya tinggal duduk manis menerima hasil pengajuan surat yang dibutuhkan.

H4: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Publik, dan Kepuasan Secara Simultan terhadap Kepercayaan Warga Dalam Pelayanan Administratif Di Desa Tambaksumur Hasil uji F dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, citra publik, dan kepuasan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan warga dalam penggunaan aplikasi SIPRAJA. Hal ini dibuktikan melalui nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, yang berarti model regresi yang dibangun secara keseluruhan memiliki kelayakan yang baik. Secara teoritis, pengaruh simultan ini menunjukkan bahwa kepercayaan warga tidak terbentuk hanya oleh satu faktor, tetapi merupakan hasil dari kombinasi persepsi masyarakat terhadap mutu layanan, reputasi instansi, dan pengalaman penggunaan yang memuaskan. Ketiga faktor ini saling memperkuat dan membentuk konstruksi kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan administratif berbasis digital. Implikasi dari temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kepercayaan tidak dapat dicapai hanya dengan memperbaiki satu aspek saja, melainkan harus melalui pendekatan yang terintegrasi antara kualitas sistem, citra lembaga, dan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, Pemerintah Desa Tambaksumur perlu terus mengoptimalkan ketiga aspek tersebut secara bersamaan untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi SIPRAJA. Dari hasil tersebut maka dapat diartikan bahwa secara simultan Kualitas Pelayanan, Citra Publik, dan Kepuasan berpengaruh terhadap Kepercayaan Warga.

4. KESIMPULAN

Warga Tambaksumur setuju bahwa prosedur aplikasi SIPRAJA mudah diikuti dan tak banyak kendala karena syarat yang tercantum mudah didapatkan secara jelas dan akurat baik dari petugas yang ditemui secara tatap muka ataupun sudah tertera di aplikasi apabila menggunakan SIPRAJA secara online. Petugas pelayanan pun dirasa disiplin, datang tepat waktu dan ramah dalam memberikan pelayanan administrasi. Hasil yang diharapkan pun bisa diterima/ disetujui dengan cepat sesuai ekspektasi, bahkan bila ada kendala, warga dengan mudah melakukan saran dan aduan di dalam aplikasi. Petugas pun bertanggung jawab apabila ada permasalahan sehingga dianggap mampu dan kompeten dalam bidang pelayanan. Warga Tambaksumur setuju apabila aplikasi SIPRAJA merupakan sistem yang bisa diandalkan, punya nilai baik karena membantu warga, tidak ada yang tidak mudah dipahami, memberikan

rasa aman akan kerahasiaan informasi pribadi warga yang tertera karena aplikasi ini mudah dikenali.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih ditujukan kepada STIE IBMT Surabaya, Pemerintahan Desa Tambak Sumur, Warga Tambak Sumur

DAFTAR PUSTAKA

- Anisa, S. (2018). Pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. p. 123.
- Ardianto, E. (2010). *Metodologi penelitian untuk public relations*. Remaja Rosdakarya.
- Darwis, Y., & Rizal, Y. (2015). Pengaruh kualitas informasi Facebook terhadap pembentukan citra positif Pemerintah Kota Padang (studi pada media sosial Facebook Humas dan Protokol Kota Padang, September 2014–Maret 2015). *Communications*. <https://doi.org/10.36080/comm.v6i2.41>
- Gassing, S., & Suryanto. (2016). *Public relations*. CV Andi Offset.
- Hardiyansyah. (2015). *Komunikasi pelayanan publik: Konsep dan aplikasi*. Gava Media.
- Hidayat, W., & Sulistyani, L. (2021). Effect of product quality and service quality on trust and customer satisfaction as intervening variables in construction service companies CV Muna Sariy Jaya. *Excellent: Jurnal Manajemen, Bisnis dan Pendidikan*, 9(1), 7–18. <https://doi.org/10.36587/exc.v9i1.1233>
- Indrawati, S., & Heliyan. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Terminal Tipe A Kiliran Jao. *Dharma Hita Bina*. <https://doi.org/10.32939/dhb.v4i1.1491>
- Putra, F. P., & Nangameka, T. I. (2018). Implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang.
- Putra, R. H. (2025). Implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis teknologi informasi dengan konsep smart city di Indonesia.
- Rachmat, E., Sutrisno, E., & Silitonga, M. S. (2023). Strategi implementasi kebijakan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik (PermenPANRB Nomor 16 Tahun 2017).
- Rahmawati, S. D., Sholikhah, V., & Huda, M. N. (2019). Pemanfaatan sistem pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas hubungan masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Tuban.
- Sholihah, A., & Santoso, T. (2022). Pengaruh kepercayaan publik terhadap partisipasi masyarakat dalam musrenbang Kelurahan Krendang Kecamatan Tambora Kota Administrasi Jakarta Barat.
- Sirajuddin, S. M., & Atrianingsi. (2020). Kepercayaan publik (public trust) terhadap e-government: Studi kasus penggunaan e-mobile BPJS Kesehatan di Kota Makassar. *Public Journal of Innovation in Administration*, 9(1), 80–88. <https://doi.org/10.31314/pjia.9.1.80-88.2020>

- Susliyanti, E. D., & Binawati, E. (2020). Pengaruh akuntabilitas keuangan dan akuntabilitas kinerja terhadap kepercayaan dan kepuasan masyarakat atas penggunaan dana desa.
- Utami, C. W., et al. (2019). *Manajemen jasa*. Salemba Empat.
- Wirawan, I. G. (2020). Optimalisasi pelayanan publik melalui teknologi e-government di Bali.
- Yanti, R., & Suryani, L. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong.
- Yossa, F., & Putera, R. E. (2024). Implementasi kebijakan pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh.