

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN E-KTP TERHADAP KEUPASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN MUARA HARUS KABUPATEN TABALONG

Siti Rugayah*, Susiani

rugayahya441@gmail.com ; hjsusiani1961@gmail.com

Program Studi Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong
Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung – Tabalong
Telp/Fax (0526) 2022484 Kode Pos 7012
Email: info@stiatabalong.ac.id

ABSTRAK

Salah satu bentuk pelayanan aparatur pemerintah terhadap masyarakat yaitu pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk yang disingkat KTP. KTP merupakan identitas resmi penduduk yang wajib dimiliki bagi seluruh warga Negara Republik Indonesia yang telah berumur 17 tahun ke-atas atau berumur di bawah 17 tahun yang telah menikah, dan berlaku secara nasional. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan muara harus dan Mengukur besar pengaruh kualitas pelayanan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan muara harus. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 100 orang, dengan sampel diambil menggunakan rumus Slovin sehingga Jumlah sampel yang dijadikan objek penelitian sebanyak 50 orang. Teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, dan kuesioner yang disebar kepada masyarakat yang datang dan menerima pelayanan E-KTP di kantor kecamatan muara harus. Teknik analisis data penelitian menggunakan uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), uji normalitas, analisis regresi sederhana, pengujian hipotesis uji parsial (t). Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan hasil penelitian yang telah diuraikan dapat disimpulkan sebagai berikut, Ada pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan (X) E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) Pada Kantor Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong. Besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat adalah 34,1% , sisanya 65,9% dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar variabel yang diuji.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

THE INFLUENCE OF E-KTP SERVICE QUALITY ON PUBLIC SATISFACTION AT THE MUARA HARUS SUB-DISTRICT OFFICE, TABALONG REGENCY

ABSTRACT

One form of government apparatus service to the community is the service in making Resident Identity Cards, abbreviated as KTP. KTP is an official identity document that every citizen of the Republic of Indonesia aged 17 years and over or under 17 years who are married is required to possess, and it is valid nationally. This research aims to determine the influence of E-KTP service quality on public satisfaction at the Muara Harus sub-district office and to measure the magnitude of the influence of E-KTP service quality on public satisfaction at the Muara Harus sub-district office. The research method used is quantitative. The population in this study amounted to 100 people, with the sample taken using the Slovin formula, resulting in a sample size of 50 people who were the research objects. Data collection techniques included observation, documentation, and questionnaires distributed to the community members who came to and received E-KTP services at the Muara Harus sub-district office. The data analysis technique used instrument tests (validity and reliability tests), normality tests, simple regression analysis, and partial hypothesis testing (t-test). Based on the test results and discussion of the research findings that have been described, it can be concluded that there is a significant

influence of E-KTP Service Quality (X) on Public Satisfaction (Y) at the Muara Harus Sub-district Office, Tabalong Regency. The magnitude of the influence of E-KTP Service Quality on Public Satisfaction is 34.1%, with the remaining 65.9% influenced by other variables outside the tested variable.

Keywords: *Quality, Service, Public Satisfaction*

PENDAHULUAN

Untuk menciptakan tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*) pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Masyarakat selalu menginginkan pelayanan publik yang berkualitas serta transparan dan akuntabilitas. Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan perundang undangan. Pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah harus benar-benar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat serta melaksanakan peraturan perundang undangan.

Hampir setiap hari ada keluhan dalam masyarakat terhadap berbagai pelayanan yang diberikan aparat penyelenggara/pelaksana publik. Mereka tidak puas (DetikNews, 2011). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2023, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di kantor kecamatan masih rendah. Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa hanya 52,5% masyarakat yang puas dengan pelayanan publik di kantor kecamatan (OmbudsmanRI, 2023).

Banyaknya pengaduan yang masuk tersebut perlu segera disikapi oleh Instansi yang bersangkutan. Banyak hal yang menyebabkan belum maksimalnya penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya ialah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur instansi pemerintahan kepada masyarakat yang dinilai belum memenuhi persyaratan dimensi kualitas pelayanan yang baik seperti bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*) dan jaminan (*assurance*) (Januar, 2023).

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kemampuan dan pengendalian atas apa yang diharapkan oleh konsumen, dimana pada dasarnya kualitas pelayanan ini berpusat dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen dan ketepatan penyampaian agar mengimbangi harapan konsumen (Indrasari, 2019). Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kantor kecamatan harus memperhatikan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada masyarakat. kepuasan adalah perasaan adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2011).

Salah satu contoh bentuk pelayanan administrasi diantaranya adalah pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang saat ini menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Salah satu bentuk pelayanan aparatur pemerintah terhadap masyarakat yaitu pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk yang disingkat KTP. KTP merupakan indentitas resmi penduduk yang wajib dimiliki bagi seluruh warga Negara Republik Indonesia yang telah berumur 17 tahun ke-atas atau berumur di bawah 17 tahun yang telah menikah, dan berlaku secara nasional.

Kantor Kecamatan Muara Harus adalah satu instansi pemerintah di Kabupaten Tabalong dan dalam mewujudkan visi dan misi Harus di dukung dengan sumber daya manusia yang handal sehingga mampu pelayanan masyarakat lebih maksimal. Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh pemerintah/lembaga yang memberikan pelayanan (*provider*), bukan ditentukan secara bersama-sama. Dalam melayani masyarakat, pemerintah kota juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi

pelayanan yang relatif belum memuaskan. Hal ini terutama berkaitan dengan baik buruknya sumber daya aparatur pemerintah yang profesional.

Keluhan yang sering terdengar dari masyarakat adalah pelayanan yang kurang bersahabat/ramah, lambannya proses pembuatan KTP dan KK yang sering kali melewati batas target waktu pelayanan yang ditetapkan. Sehingga ketepatan waktu pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan di mata masyarakat. Pengurusan E-KTP dirasakan masih berbelit-belit, adanya ketidaktepatan waktu pelayanan, serta keramahan aparat pemerintah dalam pemberian pelayanan dinilai masih kurang.

Penelitian yang dilakukan oleh (Firmansyah, 2021), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan), hasil yang telah diperoleh dapat disimpulkan bahwa hipotesis dapat diterima, dari hasil uraian tersebut dapat disimpulkan, kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat, dapat dilihat dari hasil perhitungan koefisien determinan, diketahui kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 62% terhadap kepuasan masyarakat dan 38% dari variable lain yang tidak diteliti.

Akan tetapi menurut penelitian (Nelva, 2018) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar, menyebutkan pada Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, namun pengaruhnya tidak signifikan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi berganda adjusted R Square sebesar 0,322 atau sebesar 32,2%. Artinya, hanya 32,2% kepuasan masyarakat yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Batasan masalah pada penelitian ini adalah lebih fokus terhadap pelayanan administrasi dalam pembuatan E-KTP dilakukan pada kantor Kecamatan Muara Harus.

Kepuasan masyarakat terhadap layanan pembuatan E-KTP merupakan hal yang penting untuk diperhatikan. Kepuasan masyarakat akan berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di kantor Kecamatan Muara Harus dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong”.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah Pelayanan yang sesuai dengan standar yang berlaku meliputi pelayanan barang dan jasa publik dan pelayanan administrasi. Adapun pelayanan barang publik meliputi pengadaan dan penyaluran barang dan jasa yang disalurkan oleh pemerintah yang sebagian atau seluruh sumbernya berasal dari anggaran dan belanja negara dan atau anggaran dan belanja suatu daerah. Adapun pelayanan terhadap jasa publik yakni pelayanan yang menyediakan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh sumbernya berasal dari anggaran dan belanja negara dan atau anggaran dan belanja suatu daerah. Sedangkan pelayanan administrasi adalah tindakan administrasi pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur oleh dalam perundang-rundangan dalam rangka perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda (OmbudsmanRI, 2023).

Kualitas Pelayanan adalah setiap tindakan pemerintah untuk memenuhi tanggung jawabnya terhadap kepentingan publik harus dilakukan secara transparan melalui kemitraan dengan sektor swasta dan masyarakat sipil, dan harus disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat luas, sumber daya yang tersedia bagi mereka, dan kemampuan masyarakat (Irfadat, 2021).

Kualitas Pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan dapat melayani publik. Konsekuensinya adalah pengelolaan pelayanan publik menuju good governance, diperlukan peran organisasi publik. Alasannya adalah semakin

kompleksnya permasalahan disektor publik, turunnya kemampuan atas kepercayaan organisasi publik dalam memecahkan masalah publik, tuntutan masyarakat dalam hal nilai pelayanan dan fakta bahwa swasta lebih baik dalam memberikan pelayanan (Alfisyahrin, 2018).

Kualitas pelayanan adalah layanan yang diberikan kepada rakyat oleh struktur demokrasi multi-partai pemerintah untuk melaksanakan proyek-proyek rutin dan berorientasi pembangunan. Jelas bahwa semua kegiatan ini membutuhkan alat dan fasilitas yang sesuai untuk bekerja. Ini berarti bahwa sumber daya yang disebutkan harus membantu penyelesaian tugas yang tepat waktu dan efektif dengan hasil yang tinggi. Seiring kemajuan teknologi, saluran pemberian layanan didorong untuk menjadi lebih komprehensif, mutakhir, dan canggih untuk memenuhi ekspektasi yang meningkat dari populasi konsumen yang mengharapkan layanan yang lebih cepat dan lebih akurat dari pemerintah mereka (Drs. Ismail Nurdin, 2019).

Berdasarkan pengertian diatas penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan pelayanan jasa yang diberikan pemerintah kepada masyarakat mengikuti standar yang berlaku dan memiliki sifat-sifat dilayani secara sopan santun menjaga norma dan tata krama juga adil.

Indikator Kualitas Pelayanan

Terdapat lima faktor dominan kualitas pelayanan kelima faktor dominan tersebut diantaranya yaitu:

a. Bukti Langsung (*Tangible*)

Layanan yang diberikan oleh perusahaan, seperti gedung atau kolam, serta peralatan dan peralatan yang dapat digunakan oleh karyawannya, seperti komputer dan perangkat teknologi lainnya, merupakan bukti nyata keberadaan dan legitimasi perusahaan.

b. Keandalan (*Reliability*)

Upaya perusahaan untuk memberikan tingkat layanan yang jujur, dapat diandalkan,

dan sesuai dengan janji yang dibuat oleh perusahaan itu. Model penyampaian layanan berdasarkan kerja sama tim harus dapat memenuhi harapan pelanggan dalam hal ketepatan waktu, kinerja bebas kesalahan, dan komitmen terhadap standar etika.

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kemampuan menyampaikan informasi secara jelas dan ringkas merupakan kebiasaan membantu yang dapat menjamin pelayanan yang efisien dan efektif bagi pelanggan. Ketika pelanggan dibuat menunggu tanpa penjelasan yang jelas, persepsi negatif tentang layanan yang mereka terima dapat berakar dan tumbuh

d. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan, empati, dan kepercayaan di pihak karyawan adalah apa yang memenangkan pelanggan ke perusahaan.

e. Empati (*Emphaty*)

Kepedulian dan perhatian dalam bentuk pertimbangan yang tulus dan pribadi diberikan oleh bisnis kepada pelanggannya (Parasuraman, 1998).

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah perasaan puas, perasaan senang dan kelegaan masyarakat dikarenakan mengkonsumsi suatu produk dan jasa telah mendapatkan pelayanan dengan baik. Kepuasan sebagai akibat timbulnya perasaan seseorang setelah membandingkan antara hasil kinerja dengan keinginannya. Nilai atas kepuasan adalah perasaan senang atas konsekuensi memperbandingkan nilai keluaran kinerja berupa ekpestasi/harapan masyarakat Suriadi & Halim, (2021:3)

Kepuasan Masyarakat adalah faktor yang dapat menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat adalah konsumen dari produk layanan yang dihasilkan. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan

masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat yang lebih jauh lagi (Hariany, 2014).

Kepuasan masyarakat adalah kepuasan yang timbul dari masyarakat setelah berurusan dengan birokrasi pemerintahan dan terlayani segala kebutuhan layanan publik, perilaku birokrat dalam memberikan pelayanan cenderung memperlihatkan ramah, transparan, tepat waktu, biaya yang relatif murah dan tidak ada diskriminatif antara yang kaya, antara yang punya orang dalam dengan yang tidak punya (Drs. Ismail Nurdin, 2019)

Berdasarkan pengertian diatas kepuasan masyarakat, dapat disimpulkan kepuasan masyarakat adalah suatu perasaan senang yang ditimbulkan karena mendapat perlakuan yang baik atas terpenuhinya kebutuhan dan keinginan dari penyedia layanan. Pelakuan tersebut bersifat adil dan sesuai standar yang berlaku.

Indeks Kepuasan Masyarakat

Dalam menilai kepuasan masyarakat dapat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah output dari objek penilaian kinerja. Suatu kebijakan publik yang sangat bagus berorientasi pada objek penilaian kinerja. Suatu kebijakan publik yang sangat bagus dan berorientasi kedepan (*futuristic*). Adapun indikator dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebagai Menurut Permen PAN Nomor 14 tahun 2017, ada 9 unsur yang dapat mengukur kepuasan masyarakat, yaitu sebagai berikut:

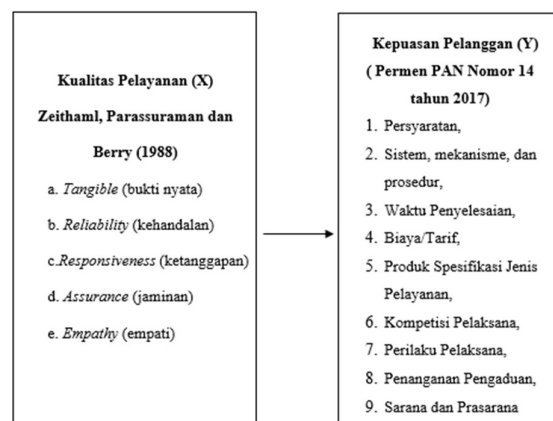
1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan

berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetisi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana, adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Kerangka Konseptual

Gambar Kerangka Konseptual



Sumber: diolah peneliti, 2024

Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana

rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.

Ha : Adanya pengaruh kualitas pelayanan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan Muara Harus.

Ho : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan Muara Harus.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut (Sinambela, 2020) penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menggunakan angka-angka dalam memproses data untuk menghasilkan informasi yang terstruktur.

Jenis penelitian adalah asosiatif. Menurut (Sugiyono, 2022) penelitian asosiatif merupakan suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, mencari peranan, pengaruh, dan hubungan yang bersifat sebab-akibat, yaitu antara variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*).

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan sekumpulan objek yang menjadi pusat penelitian, yang memiliki informasi yang ingin diketahui. Menurut (Arikunto, 2013) populasi adalah keseluruhan objek dalam penelitian. Oleh karena itu, pada penelitian ini populasinya adalah masyarakat yang memiliki kepentingan di Kantor Kecamatan Muara Harus pada pelayanan E-KTP dan diambil sampel sebanyak 100 orang pada tahun 2023.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih untuk penelitian (Sugiyono, 2022). Karena keterbatasan dana, waktu, dan tenaga, ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin, yang memperhitungkan tingkat kesalahan. Semakin besar tingkat kesalahan, semakin kecil sampel yang diambil. Dalam

penelitian ini, sampel terdiri dari 50 responden yang mengisi kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling jenis accidental sampling, yaitu memilih responden berdasarkan spontanitas yang sesuai dengan karakteristik pelanggan Kantor Kecamatan Muara Harus.

Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel digunakan agar tidak menimbulkan penafsiran ganda yaitu dengan memberikan batasan terhadap variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Penelitian ini terdiri atas dua variabel yaitu satu variabel independen (X) serta satu variabel dependen (Y) dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Variabel independen (variabel bebas) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat), Sugiyono (2013:59). Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X).
2. Variabel dependen (variabel terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2022). Variabel dependen penelitian ini adalah Kepuasan Masyarakat (Y). Wawancara Dalam hal ini, peneliti menggunakan wawancara terstruktur atau wawancara dimana pertanyaan telah ditentukan sebelumnya atau disusun dan membawa alat yang berfungsi sebagai instruksi wawancara;

Sumber Data

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh melalui penelitian di lapangan baik melalui responden maupun hasil pengamatan
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari hasil bacaan dari buku – buku, majalah, makalah, dan kepustakaan lain yang ada hubungannya dengan permasalahan yang dihadapi.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data tersebut peneliti melakukan pengumpulan data secara langsung melalui metode :

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2022). Bentuk kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, dimana kuesioner disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberikan tanda checklist (✓).

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Adapun alternatif jawaban menggunakan skala likert yaitu dengan memberikan skor pada masing-masing jawaban dari alternatif jawaban sebagai berikut:

Tabel 1 Skala Likert

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup Setuju (CS)	3
Kurang Setuju (KS)	2
Tidak Setuju (TS)	1

Sumber: (Sugiyono, 2022)

2. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan mendokumentasi kegiatan dilapangan untuk menambah kejelasan penelitian.

3. Observasi

Observasi adalah suatu metode pengukuran data untuk mendapatkan data primer, yaitu dengan cara melakukan pengamatan langsung secara seksama dan sistematis, dengan menggunakan alat indra (mata, telinga, hidung, tangan dan pikiran). Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengamati langsung

terhadap obyek penelitian yaitu Kantor Kecamatan Beserta Masyarakat Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah metode yang digunakan untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Penulis menggunakan teknik analisis data kuantitatif untuk menguji hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) dengan menggunakan aplikasi komputer Statistical Product and Service Solutions (SPSS versi 27) untuk menganalisis data statistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan data yang diperoleh, secara rinci jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-Laki	20 orang	40%
2	Perempuan	30 orang	60%
	Jumlah	50	100%

Sumber: Data Primer yang diolah oleh Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2 diatas diperoleh bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 20 orang dengan persentase 40%, sedangkan jumlah responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 30 orang dengan persentase 60%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang mengunjungi dan mendapatkan pelayanan pada Kantor Kecamatan Muara Harus didominasi oleh perempuan dibandingkan dengan laki-laki.

2. Usia Responden

Berdasarkan data yang diperoleh, secara rinci rentan usia responden yang diperoleh dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	17-25 Tahun	35 orang	70%
2	26-35 Tahun	13 orang	26%
3	36-45 Tahun	2 orang	4%
Jumlah		50	100%

Sumber: Data Primer yang diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 3 diatas, diperoleh bahwa masyarakat yang mengunjungi serta mendapatkan pelayanan pada Kantor Kecamatan Muara Harus didominasi oleh kalangan dengan rentan usia 17-25 tahun dengan jumlah 35 dari 50 responden dan persentasenya sebesar 70%.

Statistik Deskriptif

Uji Validitas

Peneliti menguraikan Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner. Pengujian validasi ini dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05 (5%) dari degree of freedom (df) = n-2, dimana suatu persyaratan dikatakan valid jika r hitung > r tabel (Ghozali, 2006).

Pengujian validitas yang digunakan dalam penelitian ini ialah uji moment product correlation atau yang dikenal dengan pearson correlation. Penelitian ini menggunakan sampel yang berjumlah (n)= 50, maka besar df= 50-2 = 48 dengan α = 0,05 maka dapat diperoleh rtabel sebesar 0.278. Hasil pengujian validitas pada variabel dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Variabel (X)

Item	R hitung	R Tabel	Keterangan
X 1.1	0,747	0.278	Valid
X 1.2	0,841	0.278	Valid
X 1.3	0,783	0.278	Valid
X 1.4	0,729	0.278	Valid
X 1.5	0,707	0.278	Valid
X 1.6	0,751	0.278	Valid
X 1.7	0,849	0.278	Valid

X 1.8	0,771	0.278	Valid
X 1.9	0,874	0.278	Valid
X 1.10	0,812	0.278	Valid
X 1.11	0,821	0.278	Valid
X 1.12	0,827	0.278	Valid
X 1.13	0,855	0.278	Valid
X 1.14	0,835	0.278	Valid
X 1.15	0,857	0.278	Valid
X 1.16	0,686	0.278	Valid
X 1.17	0,708	0.278	Valid
X 1.18	0,851	0.278	Valid
X 1.19	0,844	0.278	Valid
X 1.20	0,824	0.278	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan hasil Uji Validitas variabel Kualitas Pelayanan pada tabel 4 menunjukkan bahwa semua indikator variabel tersebut dinyatakan valid karena rhitung > rtabel dan dapat diproses dalam pengujian selanjutnya.

Tabel 5 Hasil Uji Validitas Variabel (Y)

Item	R hitung	R Tabel	Keterangan
Y 1.1	0,641	0.278	Valid
Y 1.2	0,651	0.278	Valid
Y 1.3	0,605	0.278	Valid
Y 1.4	0,815	0.278	Valid
Y 1.5	0,592	0.278	Valid
Y 1.6	0,499	0.278	Valid
Y 1.7	0,581	0.278	Valid
Y 1.8	0,714	0.278	Valid
Y 1.9	0,508	0.278	Valid
Y 1.10	0,615	0.278	Valid
Y 1.11	0,419	0.278	Valid
Y 1.12	0,696	0.278	Valid
Y 1.13	0,697	0.278	Valid
Y 1.14	0,687	0.278	Valid
Y 1.15	0,596	0.278	Valid
Y 1.16	0,492	0.278	Valid
Y 1.17	0,477	0.278	Valid
Y 1.18	0,486	0.278	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan hasil Uji Validitas variabel Kepuasan Masyarakat pada tabel 5 menunjukkan bahwa semua indikator variabel tersebut dinyatakan valid karena rhitung > rtabel dan dapat diproses dalam pengujian selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.863	37

Sumber: Data Primer yang diolah Peneliti, 2024

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua pernyataan untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) didalam kuesioner dinyatakan reliabel. Hal ini dikarenakan nilai alpha cronbach's lebih besar dari 0,6 ($0,863 > 0,6$).

Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.898	37

Sumber: Data Primer yang diolah Peneliti, 2024

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua pernyataan untuk variabel Kepuasan Masyarakat (Y) didalam kuesioner dinyatakan reliabel. Hal ini dikarenakan nilai alpha cronbach's lebih besar dari 0,6 ($0,898 > 0,6$).

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak dalam uji normalitas, yaitu dengan cara analisis grafik dan analisis statistik. Uji normalitas ini akan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov, jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($>0,05$) maka nilai residual berdistribusi normal dan jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($<0,05$) maka nilai residual tidak berdistribusi normal. Adapun uji normalitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual
N	50

Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		5.59945622
Most Extreme Differences	Absolute		.093
	Positive		.083
	Negative		-.093
Test Statistic			.093
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.		.330
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.318
		Upper Bound	.343

Sumber: Data Primer yang diolah Peneliti, 2024

Uji Kolmogorov-Smirnov memiliki 3 pendekatan, yakni Asymptotic Only, Monte Carlo, dan yang terakhir Exact. Berdasarkan hasil uji normalitas yang dilakukan menggunakan pendekatan Exact. Exact P values merupakan perhitungan normalitas data yang direkomendasikan pada buku panduan SPSS. Pada kasus jumlah data yang tergolong kecil akan lebih akurat dengan menggunakan exact P values. Hasil uji normalitas diatas diketahui bahwa nilai signifikansi 0,330 lebih besar dari 0,05 ($0,330 > 0,05$), maka dapat menunjukkan bahwa nilai residual berdistribusi normal..

Pengujian Hipotesis

1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana dimaksud untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Muara Harus. Analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 27. Hasil analisis diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 9 Hasil Analisis Regresi Sederhana

Coefficients ^a				
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21.303	9.852		2.162	.036
	X	.633	.123	.595	5.134	.000
a. Dependent Variabel: Y .total (Kepuasan Masyarakat)						

Sumber: Data Primer yang diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan hasil olahan regresi linier sederhana diatas dengan menggunakan program komputerisasi SPSS versi 27, maka dapat disajikan persamaan regresi yaitu sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

Dimana :

X = Kualitas Pelayanan

Y = Kepuasan Masyarakat

a = Bilangan Konstanta

b= Angka arah atau koefisien regresi,

Yang menunjuk angka peningkatan ataupun penurunan variabel independen yang didasarkan pada variabel dependen. Dari hasil regresi, maka dapat disusun persamaan sebagai berikut :

$$Y = 21.303 + 0.633X$$

Dari persamaan tersebut diatas, maka dapat diberikan penjelasan sebagai berikut.

a = 21,303 merupakan nilai konstanta, yang diartikan bahwa jika X dianggap 0 maka nilai kualitas pelayanan sebesar 16,805. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat.

b = 0,633 yang bertanda positif yang memberikan arti bahwa setiap kenaikan variabel kualitas pelayanan 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,633 degan variabel lain tetap.

Nilai konstanta kepuasan masyarakat sebesar 21,303 Menunjukkan bahwa semakin meningkat

kualitas pelayanan maka semakin berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan nilai koefisien $X = 0,633$ menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Dimana semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat.

2. Hasil Uji t

Pengambilan keputusan uji t berdasarkan nilai signifikansi (Sig) :

- Jika nilai signifikansi (sig) < 0,05 maka ada pengaruh variabel bebas (x) terhadap variabel terikat (y) atau hipotesis diterima
- Jika nilai signifikansi (sig) > 0,05 maka tidak ada pengaruh variabel bebas (x) terhadap variabel terikat (y) atau hipotesis ditolak

Pengambilan keputusan berdasarkan penerimaan dan penolakan hipotesis. Uji hipotesis ini menggunakan sampel 50 konsumen, dengan tingkat kepercayaan 95% atau α 0,05 (df = 50-2 = 48) sehingga di dapat nilai t tabel = > 0,279).

H_a ditolak dan H_o diterima, apabila t hitung < t tabel

H_a diterima dan H_o ditolak, apabila t hitung > t tabel

Tabel 10 Hasil Uji t

Coefficients ^a						
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21.303	9.852		2.162	.036
	X	.633	.123	.595	5.134	.000
b. Dependent Variabel: Y .total (Kepuasan Masyarakat)						

Sumber: Data Primer yang diolah Peneliti, 2024

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai sig (0,000) < 0,05 maka H_o ditolak. Nilai t hitung > t tabel (5,134 > 2,010) maka H_a diterima dan H_o ditolak. Berdasarkan 2 dasar pengambilan

keputusan diatas, maka dapat menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

3. Koefisien – Determinasi

Tabel 11 Hasil Uji Koefisien – Determinasi

Sumber: Data Primer yang diolah Peneliti, 2024

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen menjelaskan variabel dependen. Nilai adjusted R square sebesar 0,341 atau 34,1% yang menunjukkan bahwa variabilitas variabel dependen Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel independen Kualitas Pelayanan sebesar 34,1%. Besar pengaruh menunjukkan bahwa hubungan antar kedua variabel memiliki pengaruh dengan kriteria rendah (0,20 (20%) - 0,399 (39,9%).

Hasil ini menunjukkan nilai bahwa 34,1% perubahan Kepuasan Masyarakat dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya 65,9% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel yang diuji. Diambil nilai dari Adjusted R Square karena sampel kurang dari 100 (Pallant, 2011).

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong. Serta untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong. Dapat dilihat berdasarkan hasil penelitian yang berjumlah 50 responden. Karakteristik responden pada penelitian ini mayoritas berusia 17-25 tahun, dan mayoritas responden adalah wanita.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan peneliti berjudul pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong, yang dilihat dari pengujian instrument. Dari perhitungan SPSS versi 27 terdapat hasil uji

validitas pada variabel Kualitas Pelayanan (X). Kriteria penentuan data valid ditentukan saat $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai positif dan taraf signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka data tersebut dinyatakan valid.

Uji validitas untuk instrument Kualitas

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.595 ^a	.355	.341	5.657

Pelayanan (X) menggunakan r_{tabel} sebesar 0.278 dengan , untuk $df = n-k$ yaitu $50-2 = 48$ dan taraf signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dapat diketahui bahwa nilai r_{hitung} seluruh pernyataan dalam kuesioner tentang variabel Kualitas Pelayanan (X) lebih besar dari r_{tabel} dan taraf signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat menunjukkan bahwa seluruh pernyataan adalah valid. Dan uji validitas untuk instrument Kepuasan Masyarakat (Y) menggunakan r_{tabel} sebesar 0.278 dengan , untuk $df = n-k$ yaitu $50-2 = 48$ dan taraf signifikansi lebih kecil dari 0,05. Diketahui bahwa nilai r_{hitung} seluruh pernyataan dalam kuesioner tentang Kepuasan Masyarakat (Y) lebih besar dari r_{tabel} dan taraf signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat menunjukkan bahwa seluruh pernyataan adalah valid.

Hasil Uji Reliabilitas menunjukkan bahwa dari variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y) dinyatakan reliabel karena Kualitas Pelayanan(X) nilai alpha cronbach's lebih besar dari 0,6 ($0,863 > 0,6$) dan Keputusan Pembelian (Y) nilai alpha cronbach's lebih besar dari 0,6 ($0,898 > 0,6$).

Uji Kolmogorov-Smirnov memiliki 3 pendekatan, yakni Asymptotic Only, Monte Carlo, dan yang terakhir Exact. Berdasarkan hasil uji normalitas yang dilakukan menggunakan pendekatan Exact. Hasil uji normalitas diatas diketahui bahwa nilai signifikansi 0,330 lebih besar dari 0,05 ($0,330 > 0,05$), maka dapat dilihat bahwa nilai residual berdistribusi normal.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan SPSS versi 27 dari penelitian diatas dapat menunjukkan kepuasan masyarakat berdasarkan hasil analisis variabel dan indikator Kualitas Pelayanan (X) menunjukkan rata-rata memilih setuju. Berdasarkan nilai Std. Deviation tertinggi yaitu item pernyataan X 1.20 pada indikator Petugas memiliki etika serta kesopanan yang baik dalam melayani masyarakat. Menjelaskan pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh seorang petugas kepada masyarakat. Ini berarti bahwa petugas tersebut tidak hanya menjalankan tugasnya dengan benar, tetapi juga melakukannya dengan cara yang menghargai, sopan, dan sesuai dengan norma-norma yang berlaku.

Dan berdasarkan nilai Std. Deviation terendah pada item pernyataan X 1.5 indikator Kehandalan (*Reability*) dengan pernyataan Petugas melayani masyarakat dengan baik serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami, berarti Jika prosedur pelayanan terlalu rumit dan berbelit-belit, petugas akan kesulitan menjelaskan setiap langkahnya kepada masyarakat.. Menurut (Ghozali, 2016) Standar deviasi adalah nilai akar kuadrat dari suatu varians dimana digunakan untuk menilai rata-rata atau yang diharapkan.

Untuk variabel Keputusan Pembelian (Y) menunjukkan rata-rata konsumen memilih setuju. Berdasarkan nilai Std. Deviation tertinggi yaitu item pernyataan Y 1.8 pada indikator biaya/tarif dengan pernyataan bahwa Kantor kecamatan Muara Harus memberikan rincian yang jelas mengenai biaya/tarif yang harus dibayar. Rincian biaya/tarif yang jelas dari Kantor Kecamatan Muara Harus adalah suatu hal yang sangat positif dan perlu dipertahankan. Hal ini tidak hanya bermanfaat bagi masyarakat, tetapi juga bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan publik.

Dan berdasarkan nilai Std. Deviation terendah yaitu item pernyataan Y 1.4 pada indikator sistem, mekanisme, dan prosedur yang pernyataan bahwa prosedur/tahapan alur pelayanan di kantor kecamatan muara harus mudah dipahami, yaitu

Jika langkah-langkah yang harus dilalui untuk mendapatkan pelayanan sangat banyak dan tidak jelas urutannya, masyarakat akan kesulitan mengikuti prosedur. Menurut (Ghozali, 2016) Standar deviasi adalah nilai akar kuadrat dari suatu varians dimana digunakan untuk menilai rata-rata atau yang diharapkan.

Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong, di uji Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar variabel independent menjelaskan variabel dependen. Nilai adjusted R square sebesar 0,341 atau 34,1% yang menunjukkan bahwa variabilitas variabel dependen keputusan pembelian dapat dijelaskan oleh variabel independen Kualitas Pelayanan sebesar 34,1%. Besar pengaruh menunjukkan bahwa hubungan antar kedua variabel memiliki pengaruh dengan kriteria Rendah (0,20 (20%) – 0,399 (39%). Hasil ini menunjukkan nilai bahwa 34,1% Kepuasan Masyarakat dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya 65,9% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel yang diuji.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa ada Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) Pada Kantor Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong, karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan hasil penelitian yang telah diuraikan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan (X) E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) Pada Kantor Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong.
2. Besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat adalah 34,1% ,

sisanya 65,9% dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar variabel yang diuji.

SARAN

Bertolak dari kesimpulan penelitian maka penulis mencoba memberikan masukan atau pertimbangan berupa saran-saran :

1. Berdasarkan item pernyataan (X 1.20) memiliki nilai tertinggi indikator Jaminan (*Assurance*) pada indikator Petugas memiliki etika serta kesopanan yang baik dalam melayani masyarakat, Petugas Kantor Kecamatan Muara wajib menerapkan etika pelayanan prima, meliputi senyum, sapa, salam, sopan, dan santun dalam setiap interaksi dengan masyarakat. Etika pelayanan prima ini merupakan standar dasar yang harus dimiliki oleh setiap petugas yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Dengan menerapkan etika ini, petugas akan menciptakan suasana yang nyaman dan ramah bagi masyarakat yang datang mengurus keperluan.
2. Berdasarkan item pernyataan tertinggi (Y 1.8) pada variabel tertinggi yaitu item pernyataan indikator biaya/tarif dengan pernyataan bahwa Kantor kecamatan Muara Harus memberikan rincian yang jelas mengenai biaya/tarif yang harus dibayar. Hal ini sangat perlu dipertahankan karena Hal ini tidak hanya bermanfaat bagi masyarakat, tetapi juga bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan publik. Kantor Kecamatan Muara berkomitmen untuk memberikan informasi yang transparan mengenai seluruh biaya/tarif yang harus dibayarkan untuk setiap jenis layanan. Rincian biaya akan disampaikan secara jelas kepada masyarakat sejak awal proses pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

Alfisyahrin. (2018). Pengaruh Hedonic Motives Terhadap Shopping Lifestyle dan Impulse Buying (Survei pada Konsumen Hypermart Malang Town Square yang

melakukan pembelian tidak terencana). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 5.

Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

DetikNews. (2011, January 20). *Kesan dan Saran Tentang Pelayanan Publik*. Retrieved from DetikNews:
<https://news.detik.com/kolom/d-1550309/kesan-dan-saran-tentang-pelayanan-publik>

Drs. Ismail Nurdin, M. (2019). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (PERILAKU APARATUR DAN KOMUNIKASI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK)*. Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia.

Firmansyah, A. C. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan). *Journal of Office Administration: Education and Practice*.

Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Cetakan IV*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Hariany, Z. (2014). ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS XXX. *e-Jurnal Teknik Industri FT USU V*.

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.

Irfadat, T. (2021). Konsep Pelayanan Publik. Dalam Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Surabaya.

Januar, R. (2023). JANUAR, R., Hendrayady, A., & Setiawan, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Padang . (*Doctoral dissertation, Universitas Maritim Raja Ali Haji*).

- Kotler. (2011). *Manajemen Pemasaran 1.Edisi ketiga bela*. Jakarta:: PT Bumi Aksara.
- Nelva, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. 1-87.
- OmbudsmanRI. (2023, January 26). *Pelayanan Publik Kita Masih Buruk*. Retrieved from OMBUDSMAN:
<https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk>
- Pallant, J. (2011). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using SPSS (4th edition)*. Australia : Allen & Unwin.
- Parasuraman, A. Z. (1998). SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, vol. 64 No, 1, pp. 12-40.
- Sinambela. (2020). *Metodologi Penelitian. Kuantitatif - Teori Dan Praktik*. Depok: Rajawali Pers.
- Sugiyono, P. D. (2022). *METODE PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: cv ALFABETA.