

Pengaruh Kulaitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Bareng terhadap Kepuasan Masyarakat

Teguh Tri Mulyono¹, Shobirin Noer², Hudallah³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Darul Ulum, Jombang, Jawa Timur, Indonesia

Email: teguhtrimulyono82@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Bareng. Kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada 100 responden. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara simultan, kelima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Secara parsial, dimensi reliability, assurance, dan empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, sedangkan tangible dan responsiveness tidak berpengaruh signifikan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, terutama pada aspek keandalan, jaminan, dan empati, sangat penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, administrasi kependudukan, SERVQUAL

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of the quality of population administration services on public satisfaction at the Bareng District Office. Service quality is measured through five SERVQUAL dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research method used is quantitative with a survey approach. Data were collected through questionnaires distributed to 100 respondents. The results show that simultaneously, all five dimensions of service quality significantly affect public satisfaction. Partially, reliability, assurance, and empathy have a significant effect, while tangible and responsiveness have no significant effect. This study concludes that improving service quality, especially in reliability, assurance, and empathy, is crucial to increase public satisfaction.

Keywords : service quality, public satisfaction, population administration, SERVQUAL

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan manifestasi tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat. Dalam konteks administrasi kependudukan, layanan ini menyangkut identitas hukum, akses layanan sosial, dan hak-hak sipil lainnya. Kualitas pelayanan yang baik menjadi indikator penting dari keberhasilan tata kelola pemerintahan (Sulistiyowati, 2020). Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kecepatan, keandalan, empati, dan kejelasan prosedur (Putra, 2015). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, termasuk pelayanan administrasi kependudukan, dipengaruhi oleh berbagai faktor. Perencanaan yang baik dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, sementara pengawasan yang tepat dapat memastikan pelayanan berjalan sesuai standar yang ditetapkan.

Selain itu, kompetensi dan kualitas pelayanan juga berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat (Rohmad, 2017).

Pelayanan administrasi kependudukan di kantor kecamatan memiliki peran yang penting dalam menjaga ketertiban administrasi penduduk suatu wilayah. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang baik akan memberikan dampak positif bagi pemohon, pemerintah daerah, dan masyarakat secara umum. Hasil survei yang dilakukan melalui aplikasi Sukma Santri, menunjukkan adanya peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan administrasi kependudukan dari tahun 2023 ke 2024. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan guna mengukur dan menganalisis sejauh mana dimensi kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Bareng. Temuan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan bagi instansi pemerintah dalam meningkatkan mutu pelayanan publik. Berdasarkan laporan masyarakat setempat dan hasil survei awal yang dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa masalah yang kerap muncul dalam proses pelayanan. Masalah-masalah ini meliputi waktu tunggu yang lama, kurangnya fasilitas penunjang, dan prosedur yang dianggap berbelit-belit. Hasil survei Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) pada tahun 2020 juga menunjukkan bahwa tantangan utama dalam pelayanan publik di Indonesia adalah kurangnya aksesibilitas dan kualitas layanan di tingkat kecamatan.

Pemilihan Kantor Kecamatan Bareng sebagai lokasi penelitian bukan tanpa alasan. Kantor ini menjadi salah satu pusat pelayanan administrasi kependudukan dengan frekuensi pemohon yang relatif tinggi di wilayah Kabupaten Jombang. Tingginya intensitas pelayanan menunjukkan kompleksitas interaksi antara masyarakat dan petugas, sehingga menjadi objek yang relevan untuk mengukur tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan publik. Selain itu, Kecamatan Bareng telah memanfaatkan sistem pengukuran kepuasan berbasis digital, seperti aplikasi Sukma Santri, yang memberikan data sekunder penting untuk mendukung analisis. Kondisi ini memberikan peluang bagi peneliti untuk memperoleh data yang akurat dan relevan serta menjadikan lokasi ini layak dipilih sebagai objek kajian ilmiah.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk pengaruh pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bareng terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk perbaikan pelayanan berdasarkan temuan yang diperoleh. Pendekatan kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam persepsi masyarakat, faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan, serta kelemahan dalam pelayanan yang perlu diperbaiki.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat telah banyak dilakukan dalam kurun waktu sepuluh tahun terakhir, terutama dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan. Studi-studi ini secara umum menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Putri meneliti peran teknologi informasi dalam pelayanan administrasi publik, dan menemukan bahwa digitalisasi layanan dapat mempercepat proses serta meningkatkan kepuasan masyarakat, terutama dalam hal efisiensi dan kemudahan akses (Putri, 2021).

Salah satu hambatan dalam pelayanan publik di tingkat kecamatan adalah kurangnya sumber daya manusia yang kompeten dan terbatasnya fasilitas

pendukung, yang berdampak negatif terhadap efektivitas layanan (Widyastuti, 2018). Wulandari dan Prasetyo secara khusus mengkaji pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan, dan menemukan bahwa masyarakat lebih puas dengan layanan yang didukung oleh sistem daring (online). Meski demikian, aspek interaksi tatap muka tetap diperlukan untuk menjamin aksesibilitas, terutama bagi masyarakat yang tidak terbiasa menggunakan teknologi (Wulandari dan Prasetyo, 2022).

Faktor keandalan (reliability) dan jaminan (assurance) menjadi dua dimensi dominan yang sangat menentukan persepsi masyarakat terhadap profesionalitas suatu instansi layanan publik. Dengan kata lain, jika suatu instansi dapat menunjukkan kompetensi dan kejelasan prosedur, maka tingkat kepercayaan masyarakat akan meningkat (Sari dan Nugroho, 2019).

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pelanggan di sektor pelayanan publik. Penelitian ini menegaskan bahwa masing-masing dimensi SERVQUAL memberikan kontribusi tersendiri terhadap kepuasan pengguna layanan (Afifah et al, 2023).

Melalui tinjauan terhadap berbagai penelitian terdahulu tersebut, terlihat bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat telah banyak diteliti, namun konteks lokal seperti Kantor Kecamatan Bareng masih jarang menjadi fokus utama. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dan praktis dengan mengkaji bagaimana kelima dimensi SERVQUAL secara parsial dan simultan memengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di wilayah tersebut.

Dalam studi mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, salah satu teori yang paling banyak digunakan dan relevan adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model ini menekankan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan pelanggan sebelum menerima pelayanan dan pengalaman aktual setelah menerima pelayanan. Untuk itu, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Sinollah & Masruro, 2019) mengembangkan model SERVQUAL sebagai pendekatan sistematis untuk mengukur kualitas pelayanan. Model ini mencakup lima dimensi utama, yaitu : Reliability (Keandalan), kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan yang akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya secara konsisten; Responsiveness (Daya Tanggap), kesediaan dan kemampuan petugas dalam membantu masyarakat serta memberikan pelayanan dengan cepat; Empathy (Empati), kemampuan petugas untuk memahami dan memperhatikan kebutuhan individual dari setiap pengguna layanan; Tangibles (Bukti Fisik, fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personel yang digunakan dalam proses pelayanan; Assurance (Jaminan, pengetahuan, sopan santun, serta kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan masyarakat.

Model SERVQUAL memuat lima dimensi utama yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dari sudut pandang pelanggan. Kelima dimensi tersebut saling melengkapi dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh suatu instansi publik, termasuk dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Bareng, yang terletak di Kabupaten Jombang, Provinsi Jawa Timur. Populasi penelitian adalah masyarakat berusia minimal 17 tahun (berdasarkan usia legal sebagai pemohon dokumen kependudukan) yang pernah mengurus administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Bareng. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang ditentukan dengan teknik *purposive sampling*. Instrumen penelitian berupa kuesioner berbasis skala Likert 5 poin yang mencakup lima dimensi SERVQUAL yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Analisis data dilakukan melalui beberapa tahap yaitu : uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen, Analisis Deskriptif, Uji Asumsi Klasik melalui uji Normalitas, uji Multikolinearitas dan uji Heteroskedastisitas serta Analisis Regresi Linier Berganda melalui uji F, uji t, serta koefisien determinasi menggunakan SPSS.

HASIL, PEMBAHASAN, DAN DAMPAK

Variabel kualitas pelayanan diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Setiap dimensi diukur menggunakan 4 item pernyataan dalam kuesioner yang disusun berdasarkan skala Likert 1–5, di mana skor 1 menunjukkan ketidaksepakatan sangat kuat dan skor 5 menunjukkan kesepakatan sangat kuat terhadap pernyataan pelayanan.

Hasil pengolahan data menunjukkan skor rata-rata dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan seperti ditunjukkan dalam Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Skor Rata-Rata Dimensi Kualitas Pelayanan (X)

Dimensi	Skor Rata-Rata	Kategori
Tangible	3,50	Baik
Reliability	3,78	Baik
Responsivene ss	3,20	Cukup
Assurance	3,94	Baik
Empathy	3,93	Baik

Berdasarkan tabel 1, dapat disimpulkan bahwa secara umum dimensi kualitas pelayanan berada pada kategori "Baik", kecuali dimensi *responsiveness* yang berada pada kategori "Cukup". Dimensi *assurance* (jaminan) mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,94, yang menunjukkan bahwa masyarakat merasa percaya dan nyaman terhadap kompetensi serta sikap petugas pelayanan. Sebaliknya, *responsiveness* (daya tanggap) mendapatkan nilai terendah, yakni 3,20, yang menunjukkan perlunya peningkatan dalam hal kecepatan dan kesiapan petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat.

Variabel kepuasan masyarakat diukur melalui 5 indikator utama, yaitu kepuasan secara umum, kesesuaian dengan harapan, loyalitas, kemungkinan memberikan rekomendasi kepada orang lain, pengalaman sebelumnya. Setiap indikator diukur menggunakan 1 item pernyataan dalam kuesioner dengan skala

Likert 1–5. Hasil skor rata-rata untuk masing-masing indikator ditampilkan dalam Tabel 2 berikut:

Tabel 2. Skor Rata-Rata Indikator Kepuasan Masyarakat (Y)

Indikator	Skor Rata-Rata	Kategori
Kepuasan secara umum	4,51	Sangat Baik
Kesesuaian dengan harapan	4,52	Sangat Baik
Loyalitas	4,51	Sangat Baik
Kemungkinan rekomendasi	4,54	Sangat Baik
Pengalaman sebelumnya	4,48	Sangat Baik

Dari tabel tersebut terlihat bahwa semua indikator kepuasan masyarakat memiliki skor rata-rata di atas 4,4, yang berarti berada pada kategori "Sangat Baik". Indikator kemungkinan memberikan rekomendasi kepada orang lain memperoleh skor tertinggi (4,54), menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya puas tetapi juga bersedia menyarankan layanan ini kepada orang lain. Skor rata-rata total keseluruhan indikator adalah 22,56, yang menandakan tingkat kepuasan yang sangat tinggi di antara para responden. Hasil ini memperkuat dugaan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Bareng telah memenuhi ekspektasi masyarakat dan memberikan pengalaman pelayanan yang positif.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Dimensi	Item Pernyataan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Tangibles	Tangibles1	0,800	0,000	Valid
	Tangibles2	0,812	0,000	Valid
	Tangibles3	0,792	0,000	Valid
	Tangibles4	0,857	0,000	Valid
Reliability	Reliability1	0,836	0,000	Valid
	Reliability2	0,829	0,000	Valid
	Reliability3	0,833	0,000	Valid
	Reliability4	0,821	0,000	Valid
Responsiveness	Responsiveness1	0,818	0,000	Valid
	Responsiveness2	0,848	0,000	Valid
	Responsiveness3	0,871	0,000	Valid
	Responsiveness4	0,823	0,000	Valid
Assurance	Assurance1	0,881	0,000	Valid

	Assurance2	0,837	0,000	Valid
	Assurance3	0,891	0,000	Valid
	Assurance4	0,872	0,000	Valid
Empathy	Empathy1	0,859	0,000	Valid
	Empathy2	0,860	0,000	Valid
	Empathy3	0,897	0,000	Valid
	Empathy4	0,875	0,000	Valid
Kepuasan	Kepuasan1	0,881	0,000	Valid
	Kepuasan2	0,864	0,000	Valid
	Kepuasan3	0,832	0,000	Valid
	Kepuasan4	0,815	0,000	Valid
	Kepuasan5	0,806	0,000	Valid

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
Tangible	0,832	Reliabel
Reliability	0,849	Reliabel
Responsiveness	0,861	Reliabel
Assurance	0,894	Reliabel
Empathy	0,895	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,895	Reliabel

Berdasarkan hasil analisis statistik yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian (kuesioner) yang digunakan adalah valid dan reliabel. Uji validitas bertujuan untuk memastikan setiap butir pertanyaan akurat dalam mengukur variabelnya. Berdasarkan hasil analisis korelasi Pearson, semua butir pertanyaan untuk setiap variabel dinyatakan valid. Hal ini ditunjukkan karena nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) antara setiap item dengan skor total variabelnya adalah 0,000, yang lebih kecil dari standar signifikansi 0.05. Uji reliabilitas bertujuan untuk memastikan konsistensi dari kuesioner yang digunakan. Dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha, semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel. Hal ini karena nilai Cronbach's Alpha untuk setiap variabel jauh di atas standar minimum 0.60.

Berdasarkan analisis deskriptif, dalam hal distribusi jawaban, semua item pertanyaan direspons oleh 100 responden (N=100). Skor jawaban bervariasi antara nilai minimum 1.00 dan maksimum 5.00, yang sesuai dengan skala Likert 1-5 yang digunakan. Secara umum, rata-rata (Mean) skor untuk sebagian besar variabel berada di atas 3.00, yang menunjukkan bahwa responden cenderung memberikan penilaian Setuju hingga Sangat Setuju terhadap pernyataan-pernyataan yang ada. Variabel Paling Tinggi: Variabel Kepuasan (Y) menunjukkan rata-rata tertinggi. Semua itemnya (Y1-Y5) memiliki rata-rata di atas 4.4, dengan skor total rata-rata 22.56, menandakan tingkat kepuasan yang tinggi di antara responden. Variabel Paling Rendah: Variabel Responsiveness (X_S) memiliki rata-rata terendah (Mean Total = 12.79) dibandingkan variabel kualitas layanan lainnya, meskipun nilainya masih cenderung positif. Variasi Data: Nilai Standar Deviasi (Std. Deviation) untuk

setiap item yang berkisar antara 0.77 hingga 1.07 menunjukkan bahwa jawaban responden cukup beragam dan tidak seragam.

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kelima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil regresi dengan SPSS ditunjukkan pada tabel 5 berikut :

Tabel 5. Hasil Regresi dengan SPSS

Variabel Bebas	Koefisien Regresi (β)	Sig. (p-value)
Tangible	0,013	0,852
Reliability	0,307	0,000
Responsiveness	-0,087	0,224
Assurance	0,325	0,000
Empathy	0,501	0,000

*Signifikan pada $\alpha = 0,05$

Uji F digunakan untuk menguji apakah seluruh variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Dalam konteks penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui apakah kelima dimensi kualitas pelayanan, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.

Tabel 6. Hasil Uji F (ANOVA)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	24,089	5	4,818	28,529	0,000
Residual	15,389	91	0,169		
Total	39,478	96			

Berdasarkan tabel ANOVA, nilai F hitung adalah 28.529 dengan nilai signifikansi (Sig.) 0.000. Karena nilai Sig. $0.00 < 0.05$, model regresi ini layak digunakan dan secara simultan, variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas (dimensi kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat) secara parsial. Hasil uji t ini diperoleh dari output SPSS pada tabel Coefficients. Berikut adalah hasil uji t terhadap masing-masing variabel independen:

Tabel 7. Hasil Uji t dengan SPSS

Variabel Independen	B	Std. Error	t hitung	Sig. (p)	Keterangan
Tangibles	0,011	0,058	0,187	0,852	Tidak Signifikan
Reliability	0,247	0,056	4,398	0,000	Signifikan
Responsiveness	-0,066	0,054	-1,225	0,224	Tidak signifikan
Assurance	0,237	0,051	4,618	0,000	Signifikan

Empathy	0,368	0,055	6,709	0,000	Signifikan
---------	-------	-------	-------	-------	------------

Berdasarkan tabel 7 ditemukan bahwa : Variabel Reliability berpengaruh signifikan (Sig. = 0.000), Variabel Assurance berpengaruh signifikan (Sig. = 0.000), Variabel Empathy berpengaruh signifikan (Sig. = 0.000), Variabel Tangibles dan Responsiveness tidak berpengaruh signifikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Secara parsial, reliability, assurance, dan empathy berpengaruh signifikan, sedangkan tangible dan responsiveness tidak. Temuan ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang menekankan pentingnya keandalan dan perhatian petugas dalam membentuk kepuasan masyarakat.

Dimensi keandalan menjadi faktor utama karena masyarakat mengharapkan kepastian waktu dan ketepatan dokumen. Aspek assurance terkait kompetensi dan sopan santun petugas meningkatkan kepercayaan masyarakat. Sementara itu, empati memberikan sentuhan personal yang memperkuat hubungan masyarakat dengan penyedia layanan. Sebaliknya, bukti fisik (tangible) dan daya tanggap (responsiveness) belum dirasakan maksimal, kemungkinan karena keterbatasan fasilitas dan jumlah pegawai,

Pemerintah daerah perlu memprioritaskan pelatihan petugas, penyederhanaan prosedur, serta peningkatan komunikasi publik. Hasil penelitian ini juga menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan. Kajian ini juga selaras dengan penelitian terdahulu yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan faktor determinan dalam mewujudkan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan. Selain itu, aspek ini tidak hanya relevan pada konteks lokal Kecamatan Bareng, tetapi juga mencerminkan kondisi pelayanan publik di banyak daerah di Indonesia. Pembahasan lebih lanjut menunjukkan perlunya analisis yang mendalam terhadap kebijakan, implementasi, dan evaluasi pelayanan, agar hasil penelitian mampu memberikan kontribusi baik secara teoretis maupun praktis.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Bareng. Reliability, assurance, dan empathy terbukti memiliki pengaruh dominan. Implikasinya, peningkatan layanan harus difokuskan pada ketepatan, kompetensi, dan perhatian petugas terhadap masyarakat. Rekomendasi penelitian ini adalah perlunya pelatihan SDM, penguatan etika pelayanan, serta optimalisasi sarana pendukung guna meningkatkan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan. Kajian ini juga selaras dengan penelitian terdahulu yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan faktor determinan dalam mewujudkan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan. Selain itu, aspek ini tidak hanya relevan pada konteks lokal Kecamatan Bareng, tetapi juga mencerminkan kondisi pelayanan publik di banyak daerah di Indonesia. Pembahasan lebih lanjut menunjukkan perlunya analisis yang mendalam terhadap kebijakan, implementasi, dan evaluasi pelayanan,

agar hasil penelitian mampu memberikan kontribusi baik secara teoretis maupun praktis.

UCAPAN TERIMAKASIH

Dengan terselesainya penelitian ini, kami ucapkan terimakasih atas semua pihak yang telah membantu dalam penelitian ini. Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada segenap civitas akademika Universitas Darul 'Ulum, khususnya pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Tak lupa kepada keluarga tercinta yang telah membantu, memberi motivasi dan doa yang selalu menyertai kami.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, N., Lestari, D. A., & Wahyuni, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Instansi Pemerintah. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 9(1), 45–52.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putra, D. G. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik*, 3(12).
- Putri, F. (2021). Implementasi Teknologi dalam Pelayanan Administrasi Publik. *Jurnal Teknologi dan Masyarakat*, 9(1), 34–42.
- Rohmad, Z. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magetan. *Habitus: Jurnal Pendidikan, Sosiologi, & Antropologi*, 1(1).
- Sinollah, S., & Masruroh, M. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual–Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. *Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Sulistyowati, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 7(3), 56–66.
- Widyastuti, R. (2018). Analisis Hambatan Pelayanan Publik di Tingkat Kecamatan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 5(2), 21–30.
- Wulandari, T., & Prasetyo, B. (2022). "Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Administrasi Online di Wilayah Perkotaan." *Jurnal Administrasi Publik Digital*, 7(1), 19–28.