

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN
KTP ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARANGANYAR

Oleh:

Eko Agus Santoso¹, Aris Tri Haryanto², Herning Suryo Sarjono³

Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Slamet Riyadi, Surakarta
Jawa Tengah

¹ E-mail: ekoagussantoso20421025@gmail.com

² E-mail: aristh68@gmail.com

³ email: herningsuryo@gmail.com

Abstract

The development of service quality and community demands for quality services, currently there are still many complaints from the public in the e-KTP service at the Population and Civil Registration Service in Karanganyar Regency. The purpose of this study was to determine the effect of service quality and employee performance partially and simultaneously on community satisfaction in the Electronic ID card service at the Population and Civil Registration Office of Karanganyar Regency. This type of research is a quantitative approach. The research sample is 100 community respondents who use e-KTP services. Data collection techniques using questionnaires, documentation, and literature study. The hypothesis testing technique uses Multiple Regression Analysis, t test, F test, and the coefficient of determination (R²). Based on the results of research and data analysis, this study can be concluded that the quality of service and performance partially and simultaneously affect public satisfaction with the Electronic ID card service at the Population and Civil Registration Office of Karanganyar Regency.

Keywords: *Service Quality, Performance, Public Satisfaction*

Pendahuluan

Salah satu bentuk pelayanan aparatur pemerintah terhadap masyarakat adalah pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang disingkat E-KTP. E-KTP merupakan identitas resmi penduduk yang wajib dimiliki bagi seluruh warga Negara Republik Indonesia yang telah berumur 17 tahun ke-atas dan atau yang telah

menikah, dan berlaku secara nasional. Dalam hal ini pelayanan pembuatan E-KTP atau KTP elektronik ialah dokumen kependudukan yang memiliki sistem keamanan, baik secara administrasi maupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Program E-KTP bertujuan untuk menghilangkan adanya KTP ganda.

Pembuatan E-KTP yang mudah, tanpa dipungut biaya (gratis) dan cepat.

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. Dalam sektor Pemerintah kualitas pelayanan menjadi hal utama yang harus selalu diperhatikan. Kualitas pelayanan yang ada di Indonesia senantiasa berubah dan berkembang seiring dengan perkembangan serta perubahan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang dikarenakan adanya perubahan pola hidup masyarakat sebagai akibat dari adanya proses pembangunan (Syaulia Medy Daiyah, 2019).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar masih banyak menerima keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang terjadi pada kantor kependudukan tersebut. Permasalahan yang dihadapi antara lain adalah prosedur pengurusan KTP-el yang dianggap oleh masyarakat masih rumit hal ini disebabkan masyarakat belum memahami dengan benar prosedur pelayanan pembuatan KTP-el. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar telah melakukan berbagai inovasi

pelayanan untuk mempermudah masyarakat, antara lain selama masa pandemi Covid-19 pelayanan KTP dilayani secara online dan Ajungan Dukcapil Mandiri (ADM). Inovasi terbaru yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar adalah program PAKLAY KOMPLIT yaitu suatu APK yang dapat diunduh untuk memudahkan masyarakat mengurus administrasi kependudukan di Kabupaten Karanganyar. Namun demikian, masih diperlukan sosialisasi yang luas agar masyarakat memahami alur proses penerbitan KTP-el untuk mengurangi ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Karanganyar.

Yosep, *et al.* (2016) menyatakan bahwa kualitas layanan menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan yang *sustainable*. Oleh karena itu perihal tersebut menjadi penting, jika penyedia jasa memperhatikan kualitas layanannya, secara tidak langsung akan mendorong ke arah peningkatan kepuasan pelanggan.

Menurut Parasuraman dkk, yang dikutip oleh Hardiyansyah, (2011:42) ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan, yaitu:

1) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti pernyataan pelayanan yang diberikan.

- 2) *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Menurut Handayani & Suryani (2019), kinerja ialah tercapainya pekerjaan seorang pegawai apabila dilihat dari kualitas dan kuantitasnya pada saat melakukan tugas dan tanggung jawabnya. Kinerja seseorang sangat diperlukan sebab dari kinerja (performance) tersebut dapat dilihat berapa baik kesanggupan pegawai ketika memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat. Ciri-ciri pegawai yang mempunyai kinerja bagus yaitu pegawai yang tanggung jawab pribadinya tidak terbatas, tegas dan komitmen terhadap resiko yang ada, tujuannya realistis, mempunyai keinginan kerja yang tinggi dan selalu berjuang ketika

merealisasi tujuan yang diinginkannya, selalu berusaha merealisasikan umpan balik dan selalu mencari kesempatan untuk menerapkan rencananya yang sudah terprogram.

Kepuasan masyarakat dapat dikatakan seseorang yang merasakan kecewa atau senang karena ditimbulkan perbandingan atas hasil terhadap ekspektasi tindakan yang dilakukan oleh pegawai bagian pelayanan (Aswad, Realize, & Wangdra, 2018). Baik buruknya kepuasan yang didapatkan masyarakat bergantung kepada mutu dari sebuah pelayanan yang diberikan. Dalam memberikan pelayanan yang maksimal, efektif serta efisien, pengukuran terhadap kepuasan masyarakat adalah hal penting yang wajib dilakukan. Jika masyarakat komplain pada layanan yang dilakukan seorang pegawai dalam sebuah instansi, maka dapat dipastikan pelayanan instansi tersebut tidak efektif dan efisien. Tujuan dari pengukuran kepuasan masyarakat ini untuk mencari tau penyebab apa saja yang membuat masyarakat tidak puas dan segera untuk diperbaiki sampai masyarakat merasa puas dengan layanan yang diterima oleh kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat tercapai apabila jasa pelayanan memenuhi atau melampaui harapan mereka. Tujuan utama pelayanan ialah memenuhi rasa puas masyarakat, sehingga menghasilkan anggapan yang baik dari masyarakat terhadap instansi pemerintah tersebut.

Terdapat beberapa indeks untuk mengukur kepuasan

masyarakat menurut Priansa (2017) yakni:

- 1) Prosedur pelayanan.
Alur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa dilihat pada sisi kesederhanaan tahapan.
- 2) Persyaratan pelayanan.
Untuk memperoleh layanan yang sesuai pada layanan yang dibutuhkan perlu adanya persyaratan teknis administratif.
- 3) Kejelasan petugas pelayanan.
Kewenangan dan tanggung jawab pemberi layanan jelas dan pasti keberadaannya.
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan.
Pemberi layanan konsistensi dan melihat kesungguhannya dalam memberikan layanan kepada masyarakat.
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan.
Pada saat menyelenggarakan dan menyelesaikan layanan, wewenang serta tanggung jawab petugas sangat diperlukan.
- 6) Kemampuan petugas pelayanan.
Keahlian serta keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan ataupun menyelesaikan layanan kepada masyarakat.
- 7) Kecepatan pelayanan.
Penyelenggara layanan bisa menyelesaikan layanan sesuai pada target yang sudah ditetapkan.
- 8) Keadilan dalam mendapatkan pelayanan.
Penyelenggara layanan tidak membedakan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas.

Perilaku pemberi layanan sopan, ramah dan saling menghargai, menghormati.

- 10) Kewajiban biaya pelayanan.
Biaya layanan yang sudah ditetapkan dan dapat terjangkau oleh masyarakat.
- 11) Kepastian biaya pelayanan.
Biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan sesuai.
- 12) Kepastian jadwal pelayanan.
Waktu melaksanakan layanan, sesuai pada aturan yang sudah ditetapkan.
- 13) Kenyamanan lingkungan.
Keadaan fasilitas pelayanan sudah cukup bagus serta menciptakan kenyamanan bagi yang menerima layanan.
- 14) Keamanan pelayanan.
Keamanan lingkungan pelayanan sudah terjamin terhadap risiko yang membahayakan penerima layanan.

Dari latar belakang tersebut maka perlu dilakukan penelitian untuk mendapatkan gambaran ilmiah mengenai untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara parsial dan simultan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang menekankan analisisnya pada data-data numerical (angka) yang diolah dengan metoda

statistika. Pada dasarnya, pendekatan kuantitatif dilakukan pada penelitian inferensial (dalam rangka pengujian hipotesis) dan menyandarkan kesimpulan hasilnya pada suatu probabilitas kesalahan penolakan hipotesis nihil. Dengan metoda kuantitatif akan diperoleh signifikansi perbedaan kelompok atau signifikansi hubungan antar variabel yang diteliti. Pada umumnya, penelitian kuantitatif merupakan penelitian sampel besar (Azwar, 2007). Menurut Sugiyono (2016), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Sedangkan format penelitian kuantitatif yang digunakan adalah format eksplanasi. Format eksplanasi adalah untuk menjelaskan suatu generalisasi sampel terhadap populasinya atau menjelaskan hubungan, perbedaan atau pengaruh satu variabel dengan variabel yang lain. Karena itu penelitian eksplanasi menggunakan sampel dan hipotesis, digunakan untuk mengembangkan

dan menyempurnakan teori. Juga dikatakan penelitian eksplanasi memiliki kredibilitas untuk mengukur, menguji hubungan sebab-akibat dari dua atau beberapa variabel dengan menggunakan analisis statistik inferensial (Sugiyono (2016: 9).

Penelitian kuantitatif yang dilaksanakan ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat yang membuat KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar, tanpa berniat membuat generalisasi temuan penelitian diluar konteks penelitiannya sendiri dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.

Pembahasan

Analisis Statistik

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap variabel terikat kepuasan masyarakat. Semakin besar nilai R^2 (*R square*), maka semakin kuat kemampuan model regresi yang diperoleh untuk menerangkan kondisi yang sebenarnya. Hasil analisis koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
M	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.508 ^a	.258	.243	11.06672

a. Predictors: (Constant), Kinerja, Pelayanan
 b. Dependent Variable: Kepuasan
 Sumber: Data primer yang diolah, 2022

b. Regresi Linier Berganda

Pengujian analisis regresi berganda dimaksudkan untuk menentukan pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kinerja

pegawaiterhadap variabel kepuasan masyarakat. Ringkasan analisis linier berganda dapat dilihat dalam Tabel 4.13 sebagai berikut:

Tabel 2 Hasil Analisis Regresi Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	19.345	6.459		2.995	.003
1 Pelayanan	.221	.120	.175	1.848	.038
Kinerja	.619	.141	.416	4.398	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan
 Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Tabel 4.13 menunjukkan data analisis regresi linier berganda, sehingga dapat dirumuskan suatu persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e \text{ (Sugiyono, 20116)}$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan masyarakat
- a = Konstanta
- X₁ = Kualitas Pelayanan
- X₂ = Kinerja Pegawai
- b = koefisien regresi

Sehingga didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 19,345 + 0,221X_1 + 0,619X_2 + e$$

Sesuai dengan persamaan regresi yang diperoleh, maka model regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta= 19,345.
 Nilai konstanta 19,345 menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat akan konstan sebesar 19,345 jika tidak dipengaruhi variabel kualitas

pelayanan dan kinerja pegawai dan dapat diartikan bahwa kepuasan masyarakatmeningkat sebesar 19,345 sebelum/tanpa adanya variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai.

- 2) Nilai koefisien b₁= 0,221
 Variabel kualitas pelyanan (X₁) mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 0,221

artinya, jika variabel kualitas pelayanan mengalami peningkatan sebesar 0,221 maka kepuasan masyarakat akan meningkat secara linier sebesar 0,221. Sebaliknya jika variabel kualitas pelayanan (X_1) mengalami penurunan maka, kepuasan masyarakat akan menurun pula, dengan asumsi variabel kinerja pegawai konstan..

- 3) Nilai koefisien $b_2 = 0,619$
 Variabel kinerja pegawai (X_2) mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 0,619 artinya, jika variabel kinerja pegawai mengalami peningkatan sebesar 0,619 maka kepuasan masyarakat akan meningkat secara linier sebesar 0,619. Sebaliknya jika variabel kinerja pegawai (X_2) mengalami penurunan maka kepuasan masyarakat akan menurun pula sebesar 0,619, dengan asumsi variabel kualitas pelayanan konstan.

Uji Hipotesis Penelitian

1) Uji t

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variabel terikat. Uji t digunakan untuk menguji pengaruh dari masing-masing variabel independen (kualitas pelayanan dan kinerja pegawai) terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat).

Uji t digunakan untuk mengukur nilai pengaruh dari variabel kualitas pelayanan (X_1) dan kinerja pegawai (X_2) secara parsial (individu) terhadap variabel terikat kepuasan masyarakat (Y) dengan *level of significant* $\alpha = 5\%$. Kriteria pengambilan keputusannya adalah:

- 1) Apabila $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, jadi variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh nyata dan signifikan terhadap variabel terikat.
- 2) Apabila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, berarti H_0 diterima dan H_a ditolak, jadi semua variabel bebas secara parsial tidak memiliki pengaruh nyata dan tidak signifikan terhadap variabel terikat.

Tabel 3 Hasil Uji Koefisien Regresi Parsial

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	19.345	6.459		2.995	.003
1 Pelayanan	.221	.120	.175	1.848	.038
Kinerja	.619	.141	.416	4.398	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Uji regresi parsial ini menggunakan uji-t untuk menguji hipotesis berikut ini:

H1 Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.

Pada variabel kualitas pelayanan (X_1) $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,848 > 1,660$) dan sig ($0,038 < 0,05$), berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat. Dengan demikian hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima atau didukung fakta.

H2 Ada pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar

Pada variabel kinerja pegawai (X_2) $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,398 > 1,660$) dan sig ($0,000 < 0,05$), berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa variabel kinerja pegawai (X_2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Artinya semakin tinggi kinerja pegawai maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat. Dengan demikian hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima atau didukung fakta.

2) Uji F

Uji F dilakukan dengan tujuan untuk menguji ketepatan model yang diformulasikan dalam penelitian ini. Uji statistik F (Anova) pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas (kualitas pelayanan dan kinerja pegawai) yang dimasukkan dalam model mempunyai kontribusi terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat).

Uji F digunakan untuk melihat nilai pengaruh dari variabel kualitas pelayanan (X_1) dan kinerja pegawai (X_2), secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat kepuasan masyarakat (Y) dengan *level of significant* $\alpha = 5\%$. Kriteria pengambilan keputusannya adalah:

- 1) Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel bebas secara simultan memiliki pengaruh nyata terhadap variabel terikat.
- 2) Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, berarti H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel bebas secara simultan (bersama-sama) tidak memiliki pengaruh nyata terhadap variabel terikat.

Analisa tersebut dapat diketahui dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} dan bisa juga dengan melihat nilai besarnya.

Tabel 4 Uji Koefisien Regresi Simultan ANOVA^a

Model	Sum of Squares	d f	Mean Square	F	Sig.
1. Regression	4139.576	2	2069.788	16,900	.000 ^b
Residual	11879.814	97	122.472		
Total	16019.390	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Kinerja, Pelayanan

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan uji analisis regresi simultan yang terlihat pada Tabel 4.15 bahwa $F_{hitung} = 16,900$ dan $F_{tabel} = 3,09$ jadi F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya bahwa kualitas pelayanan (X_1) dan kinerja pegawai (X_2) secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh nyata terhadap variabel kepuasan masyarakat(Y).

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data maka penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan KTP Elektronik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Hal dibuktikan dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,848 > 1,660$) dan sig ($0,038 < 0,05$).
2. Kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan KTP Elektronik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Hal dibuktikan

dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variabel kinerja pegawai diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,398 > 1,660$) dan sig ($0,000 < 0,05$)

3. Secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan KTP Elektronik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar ($F_{hitung} = 16,900 > F_{tabel} = 3,09$)
4. Nilai koefisien R^2 hitung (Koefisien Determinasi) sebesar 0,258 (25,8%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen kualitas pelayanan dan kinerja pegawai untuk menjelaskan variabel terikat kepuasan masyarakat adalah sebesar 25,8%, selebihnya sebanyak 74,2% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam model regresi

Daftar Pustaka

- Akib, Haedar. 2013. Membangun Citra Pelayanan Publik “Membahagiakan” Berbasis Kompetensi dan Kinerja Aparatur. *Orasi Ilmiah*. Makassar: STIA YAPPI
- Arikunto, Suharsini. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atik, dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, Saifuddin. 2007. *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Handayani, L., & Suryani, N. 2019. Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 743-757
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayani. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar. *Skripsi*. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada, Depok
- Ihsanuddin. 2014. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir*. *Jurnal Administrasi Publik Dan Birokrasi*, Vol 1 No.2, 2014.
- Muin, Andi Munsir, et. al. 2014. “Analisis Akuntabilitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu”. *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan*. 7/1.
- Nina Rahmayanty. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1988. *SERVQUAL: A-Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Vol;. 64 (Spring), pp. 12-40.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rohman, Ahmad Ainur. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi.

- Sabaruddin, Abdul. 2015. *Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinambela, L.P. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan Dan Implementasi, Cetakan Kelima*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Siswadi, Y. 2016. Pengaruh Pelatihan Dan Disiplin Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Padapt. Jasa Marga Cabang (Belmera) Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Umsu* 17 (01), 124–137.
- Soekanto, Soerjono. 2012. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Sutrisno, EdanMaryono, J. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Keluarganya Warga Binaan Pemasyarakatan) Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Slawi. *MULTIPLIER* – Vol. I No. 1 November 2016
- Suwardi, Doktor (2022) *Perception and Aspiration on Primary Healthcare Service Quality in Puskesmas in Pati Regency Government, Central Java Province, Indonesia* International Journal of Scientific Research and Management (IJSRM)
- Volume 10 Issue 05 Pages SH-2022-1072-1078 2022
Website: www.ijsrm.in ISSN (e): 2321-3418 DOI: 10.18535/ijsrm/v10i5.sh02
- Tjiptono, F. dan Chandra. 2011 . *Service, Quality and Satisfaction*, 3rd ed. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Trisnawati, Komang. (2015). *Analisis kepuasan pasien rawat jalan Pns Pada Masa Pelaksanaan Askes Dan Jkn Di Rsup Dr.sardjito Yogyakarta*. Tesis, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta, Indonesia.
- Wahyu Yulianto dan Rina Herlina Haryanti. 2021. Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen. *Journal of Governance and Policy Innovation (JGPI)*. Volume 1, Nomor 1, April 2021
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik <https://disdukcapil.karanganyarkab.go.id/>