

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penerima Layanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam

Monica Seles¹, Armiami²

Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang
selesmonica102@gmail.com¹, armiami@fe.unp.ac.id²

Abstract: *The purpose of this research is to determine the effect of service quality on the satisfaction of service recipients in the population and civil registration services of religious districts. The quality of this service is measured using five dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research sample was 100 service recipients using the Wibisono formula taken using accidental sampling technique. The data collection technique is by using a questionnaire. The research instrument test used validity and reliability tests. At the data analysis stage, descriptive analysis and inductive analysis were carried out. Inductive analysis, namely normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, and multiple regression analysis. Hypothesis testing used the F test, t test, and test the coefficient of determination (R²). The results showed that the five variables of service quality simultaneously affect the satisfaction of service recipients, and the most influential variable is assurance.*

Keywords : *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and service recipient satisfaction*



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2021 by author.

PENDAHULUAN

Kepuasan sudah menjadi hal utama yang selalu diperhatikan oleh konsumen ketika mengkonsumsi sebuah produk ataupun jasa. Baik organisasi yang bersifat bisnis maupun organisasi yang bersifat non-bisnis, selalu mencanangkan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Sebegitu pentingnya kepuasan dalam penggunaan sebuah produk ataupun jasa. Kepuasan konsumen dapat dilihat dari pendapat atau penilaian konsumen terhadap kinerja produk atau jasa guna memenuhi harapan konsumen, dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, maka secara otomatis akan tercipta kepuasan bagi pelanggan (Dewi, 2019; Hanifa, 2019; Tambunan, 2016). Puas atau tidak puasnya konsumen terhadap suatu produk atau jasa, menentukan bagaimana kualitas produk atau jasa tersebut. Tidak terkecuali pada jasa/pelayanan umum ataupun pelayanan publik, kepuasan dari si penerima layanan dijadikan tolak ukur bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan.

Menurut Kotler, Phillip (2009:138-139) kepuasan yaitu perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan baik itu produk

atau jasa terhadap harapan mereka. Sedangkan menurut Tjiptono (2012:13) kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia persepsikan dengan harapannya. Seseorang akan merasa puas apabila kinerja yang mereka rasakan lebih atau sama dengan apa yang mereka harapkan, demikian sebaliknya. Dengan demikian dapat dikatakan jika pada lingkup pelayanan publik, kepuasan penerima layanan tersebut adalah kondisi dimana penerima layanan mendapatkan apa yang mereka harapkan sama dengan atau lebih dari kinerja yang mereka rasakan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam atau biasa disebut Dukcapil Kab. Agam merupakan kantor/instansi pemerintah yang bertugas dalam pelayanan publik, khususnya yaitu pada jasa pelayanan administrasi kependudukan. Sesuai dengan yang terdapat pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, bahwa bidang kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu urusan wajib Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota. Dalam menjalankan tugasnya di bidang pelayanan tersebut, Dukcapil Kab. Agam diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap penerima layanan demi terciptanya kepuasan oleh penerima layanan di Dukcapil Kab. Agam.

Berdasarkan data dari 30 orang penerima layanan terkait kepuasan terhadap layanan yang diterima di Dukcapil Kab. Agam dibawah ini

Tabel 1. Data Awal Kepuasan Penerima Layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam

No	Pernyataan	Ya		Tidak	
		Σ	%	Σ	%
1.	Saya merasa puas dengan sikap pegawai Dukcapil Kabupaten Agam	12	40%	18	60%
2.	Saya merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dukcapil Kabupaten Agam sudah sesuai dengan pelayanan yang saya harapkan	13	43,33%	17	56,66%
3.	Saya merasa puas dengan kemampuan yang dimiliki pegawai Dukcapil Kabupaten Agam	14	46,66%	16	53,33%
4.	Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dukcapil Kabupaten Agam lebih baik dibandingkan dengan pelayanan di Dukcapil Kabupaten/Kota lainnya	16	53,33%	14	46,66%
5.	Seluruh pelayanan yang diberikan oleh Dukcapil Kabupaten Agam sudah memuaskan	11	36,66%	19	63,33%
Rata-rata		44%		56%	

Sumber: Olahan Data Primer, 2020

Dari tabel 1 diatas, dapat diketahui rata-rata persentase terbesar terletak pada pernyataan "Tidak". Dengan demikian dapat diindikasikan bahwa penerima layanan masih merasa belum puas dengan jasa/pelayanan yang diberikan oleh Dukcapil Kab. Agam. Sebagai instansi pemerintah di bidang pelayanan publik, Dukcapil Kab. Agam hendaknya mampu memperhatikan kepuasan penerima layanan.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan penerima layanan. Zeithaml dan Bitner dalam Lupiyoadi (2013:192) menyebutkan bahwa faktor utama penentu kepuasan pelanggan

adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa/layanan yang diberikan. Selanjutnya, Irawan dalam Wardi (2016:148) juga menyebutkan bahwa terdapat empat faktor utama (drivers) yang mempengaruhi kepuasan pelanggan atau pengguna jasa salah satunya yaitu kualitas layanan (service quality). Tjiptono (2008:153) juga mengungkapkan bahwa pelayanan yang berkualitas jika dikelola dengan tepat, maka akan berkontribusi positif terhadap terwujudnya loyalitas dan kepuasan pelanggan. Foster (2016) juga mengungkapkan bahwa memberikan kualitas pelayanan yang baik dapat memuaskan konsumen. Dengan demikian dapat diketahui kualitas layanan merupakan faktor yang sangat memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan penerima layanan. Jasa menurut Barrows (2012) adalah kemampuan untuk menyediakan bantuan sesuai dengan cara tertentu. Lovelock (2010) juga mendefinisikan jasa sebagai aktivitas ekonomi yang ditawarkan kepada pihak lain yang dilakukan dalam jangka waktu tertentu dan dikemas dalam suatu bentuk kegiatan yang akan memberikan dampak pada penerima, objek, maupun aset-aset lain yang menjadi tanggung jawab dari pembeli.

Parasuraman, dkk (Tjiptono, 2011:199) menyatakan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan yang dipakai dalam menilai kualitas pelayanan, yaitu: a) Bukti Fisik (tangibles) yaitu layanan yang berkaitan langsung dengan kondisi fisik yang bisa dilihat dan dirasakan langsung oleh penerima layanan, b) Keandalan (reliability) adalah kemampuan pemberi layanan untuk membantu memberikan layanan dalam menyelesaikan kesulitan penerima layanan, c) Daya Tanggap (responsiveness) adalah kesediaan para pemberi layanan untuk membantu dan memberikan layanan dengan segera dan cepat, d) Jaminan (assurance) yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pemberi layanan, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan, e) Empati (empathy) yaitu perhatian secara individu yang diberikan oleh pemberi layanan yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, memberikan pelayanan yang sama, memahami kebutuhan para penerima layanan, serta menunjukkan sikap atau perilaku yang sopan. Dalam penelitian ini, kelima dimensi tersebut dijadikan sebagai variabel bebas dalam penelitian ini, dimana: a) Bukti Fisik (tangibles) (X1), b) Keandalan (reliability) (X2), c) Daya Tanggap (responsiveness) (X3), d) Jaminan (assurance) (X4) dan e) Empati (empathy) (X5). Berikut data mengenai kualitas pelayanan di Dukcapil Kab.Agam.

Tabel 2. Data Awal Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam

No	Pernyataan	Ya		Tidak	
		Σ	%	Σ	%
1.	Dukcapil Kabupaten Agam memiliki kursi tunggu yang memadai dengan jumlah tamu Informasi yang diberikan oleh Dukcapil Agam	10	33,33%	20	66,66%
2.	terkait persyaratan yang dibutuhkan dalam pembuatan dokumen kependudukan sudah jelas	12	40%	18	60%
3.	Pegawai disiplin terkait jam pelayanan	10	33,33%	20	66,66%
4.	Pegawai tanggap dalam melayani penerima layanan	16	53,33%	14	46,66%
5.	Pelayanan yang diberikan Dukcapil Kabupaten	13	43,33%	17	56,66%

	Agam sudah adil atau tidak membeda-bedakan penerima layanan				
	Ketepatan waktu dalam pembuatan dokumen				
6.	kependudukan sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan	18	60%	12	40%
7.	Pegawai bersikap ramah terhadap penerima layanan	11	36,66%	19	63,33%
8.	Pegawai tidak pernah melakukan kesalahan dalam pembuatan dokumen kependudukan	17	56,66%	13	43,33%
9.	Pegawai bersikap menghargai penerima layanan	16	53,33%	14	46,66%
10.	Pegawai membantu penerima layanan yang kebingungan dalam proses pelayanan	13	43,33%	17	56,66%
	Rata-rata		45,33%		54,67%

Sumber: Olahan Data Primer, 2020

Dari tabel kualitas pelayanan tersebut, dapat diketahui bahwa rata-rata persentase terbesar terletak pada posisi jawaban "Tidak" yaitu sebesar 54,67%. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang terdapat pada Dukcapil Kab. Agam masih belum maksimal. Pelayanan yang berkualitas ini bisa menyebabkan ketidakpuasan dari penerima layana di Dukcapil Kab. Agam.

Beberapa penelitian terdahulu juga telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penerima layanan. Penelitian yang dilakukan oleh Waru (2020) menunjukkan bahwa pelayanan yang berkualitas akan berakibat terhadap meningkatnya kepuasan dari penerima layanan, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Permana & Jaya (2018) menemukan bahwa penerima layanan akan merasa semakin puas apabila kualitas pelayanan yang diberikan semakin baik.

Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu: 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara bersama-sama terhadap kepuasan penerima layanan di Dukcapil Kab. Agam, 2) Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (tangibles) terhadap kepuasan penerima layanan di Dukcapil Kab. Agam, 3) Untuk mengetahui pengaruh kehandalan (reliability) terhadap kepuasan penerima layanan di Dukcapil Kab. Agam, 4) Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap (responsiveness) terhadap kepuasan penerima layanan di Dukcapil Kab. Agam, 5) Untuk mengetahui pengaruh jaminan (assurance) terhadap kepuasan penerima layanan di Dukcapil Kab. Agam, 6) Untuk mengetahui pengaruh empati (empathy) terhadap kepuasan penerima layanan di Dukcapil Kab. Agam.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kausatif. Menurut Emzir (2010:119) penelitian kausatif adalah penyelidikan empiris yang sistematis di mana peneliti tidak mengendalikan variabel bebas secara langsung karena variabel tersebut pada dasarnya tidak dapat dimanipulasi. Populasi penelitian ini adalah penerima layanan di Dukcapil Kab. Agam. Sampel penelitian yang digunakan sebanyak 100 penerima layanan

dengan menggunakan rumus Wibisono yang diambil menggunakan teknik accidental sampling. Menurut Sugiyono (2013) accidental sampling adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti, dan orang yang ditemui cocok dijadikan sebagai sumber data. Jenis data adalah data primer. Teknik pengumpulan data yaitu dengan menggunakan kuesioner yang disusun dengan menggunakan skala likert yang skor nya 1-5. Sebelum dilakukan penelitian, terlebih dahulu dilakukan uji instrument penelitian dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisa data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis induktif. Pada analisis induktif terdapat uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, dan analisis berganda. Uji hipotesis menggunakan uji F, uji t, dan uji koefisien determinasi (R²).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Prasyarat Analisis Asumsi Klasik

Sebelum melihat pengaruh bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) terhadap kepuasan penerima layanan (Y), terlebih dahulu dilakukan uji asumsi sebagai syarat utama sebelum melakukan uji hipotesis koefisien regresi secara parsial maupun simultan terhadap persamaan regresi. Adapun uji asumsi yang dilakukan yaitu, uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastisitas.

Uji normalitas digunakan untuk mengukur tingkat kenormalan distribusi data yang telah diperoleh dari penyebaran angket. Data yang baik adalah data yang memiliki pola distribusi normal, dimana pola distribusi tersebut tidak melenceng ke kiri ataupun ke kanan. Uji normalitas ini dapat dilihat dengan menggunakan teknik kolmogrov-smirnov, dengan kriteria $\alpha \geq 0,05$. Berdasarkan uji normalitas yang telah dilakukan, diperoleh nilai signifikansinya sebesar $0,200 \geq 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residualnya berdistribusi normal.

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi antara sesama variabel bebas (multikolinearitas). Jika terdeteksi terdapat multikolinearitas, maka dieliminasi atau dikeluarkan dari analisis regresi berganda. Untuk mengetahui adanya multikolinearitas dapat dilihat pada besaran nilai Variabel Inflasion Faktor (VIF) dan tolerance. Kriteria nilai VIF < 10 . Setelah dilakukan pengujian multikolinearitas, maka didapat nilai VIF untuk kelima variabel bebas yaitu, variabel (X1) yaitu $2,543 < 10$, (X2) $4,918 < 10$, (X3) $2,357 < 10$, (X4) $2,818 < 10$, (X5) $5,958 < 10$. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas.

Uji heterokedastisitas digunakan untuk melihat varian residual dari suatu pengamatan yang tidak sama untuk melihat ada tidaknya gejala heterokedastisitas pada suatu model. Model dikatakan terkena heterokedastisitas jika nilai koefisien sperman mempunyai korelasi yang signifikan $< 0,05$ dan apabila signifikan $> 0,05$ berarti terbebas dari heterokedastisitas (Idris, 2010:91). Dari hasil uji yang telah dilakukan, maka diperoleh nilai sig $> 0,05$ yaitu (X1) $0,560 > 0,05$, (X2) $0,395 > 0,05$, (X3) $0,334 > 0,05$, (X4) $0,144 > 0,05$, (X5) $0,403 > 0,05$. Jadi dapat disimpulkan bahwa varian residual pada model regresi ini terbebas dari heterokedastisitas.

Analisis Regresi Berganda

Penelitian ini menganalisis pengaruh dari variabel bebas yaitu bukti fisik (tangibles) (X1), kehandalan (reliability) (X2), daya tanggap (responsiveness) (X3), jaminan (assuarance) (X4), dan empati (empathy) (X5) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan penerima layanan (Y). Peneliti telah melakukan uji analisis regresi berganda, hasil uji analisis bisa dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Analisis Regresi Berganda

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	9.840	1.813		5.428	.000
	Bukti Fisik	.130	.062	.137	2.112	.037
	Kehandalan	.180	.071	.229	2.545	.013
	Daya Tanggap	.235	.103	.142	2.284	.025
	Jaminan	.307	.087	.242	3.548	.001
	Empati	.266	.094	.281	2.837	.006

Sumber: Olahan Data Primer, 2020

Berdasarkan hasil uji analisis regresi berganda tersebut, dapat ditentukan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + e$$

$$Y = 9,840 + 0,130 X_1 + 0,180 X_2 + 0,235 X_3 + 0,307 X_4 + 0,266 X_5 + e$$

Makna dari persamaan tersebut adalah (1) Nilai konstanta 9,840 menunjukkan bahwa tanpa adanya pengaruh bukti fisik (tangibles) (X1), kehandalan (reliability) (X2), daya tanggap (responsiveness) (X3), jaminan (assuarance) (X4), dan empati (empathy) (X5) maka kepuasan penerima layanan (Y) mencapai 9,840 (2) Variabel bukti fisik (tangibles) (X1) memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,130, artinya apabila terdapat peningkatan sebesar satu satuan pada bukti fisik, maka kepuasan penerima layanan (Y) akan meningkat sebesar 0,130 dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap (3) Variabel kehandalan (reliability) (X2) memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,180, artinya apabila terdapat peningkatan sebesar satu satuan pada kehandalan, maka kepuasan penerima layanan (Y) akan meningkat sebesar 0,180 dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap (4) Variabel daya tanggap (responsiveness) (X3) memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,235, artinya apabila terdapat peningkatan sebesar satu satuan pada daya tanggap, maka kepuasan penerima layanan (Y) akan meningkat sebesar 0,235 dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap (5) Variabel jaminan (assuarance) (X4) memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,307, artinya apabila terdapat peningkatan sebesar satu satuan pada jaminan, maka kepuasan penerima layanan (Y) akan meningkat sebesar 0,307 dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap (6) Variabel empati (empathy) (X5) memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,266, artinya apabila terdapat peningkatan sebesar satu satuan pada empati, maka kepuasan penerima layanan (Y) akan meningkat sebesar 0,266 dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap.

Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan penerima layanan. Setelah dilakukan uji F maka didapat nilai signifikan, yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3823.062	5	764.612	102.699	.000 ^b
	Residual	699.848	94	7.445		
	Total	4522.910	99			

Sumber: Olahan Data Primer, 2020

Berdasarkan hasil uji F diatas, maka diketahui nilai sig $0,000 < \alpha = 0,005$ hal ini menunjukkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima, ini berarti bahwa hipotesis pertama diterima. Artinya bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima layanan di Dukcapil Kab. Agam.

Uji t

Uji t dilakukan untuk menguji pengaruh secara parsial dari variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk melihat pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) pada penelitian ini dapat diketahui dengan cara melihat tingkat signifikansi $\alpha 0,05$. Jika tingkat signifikansi $< \alpha$ berarti H1 diterima dan H0 ditolak., jika tingkat signifikan $> \alpha$ berarti H1 ditolak dan H0 diterima. Berikut hasil uji T yang telah dilakukan:

Tabel 5. Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	9.840	1.813		5.428	.000
	Bukti Fisik	.130	.062	.137	2.112	.037
	Kehandalan	.180	.071	.229	2.545	.013
	Daya Tanggap	.235	.103	.142	2.284	.025
	Jaminan	.307	.087	.242	3.548	.001
	Empati	.266	.094	.281	2.837	.006

Sumber : Olahan Data Primer, 2020

Dari analisis tabel tersebut untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen yaitu sebagai berikut: (1) Hipotesis kedua dalam penelitian ini yaitu bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima layanan. Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa hipotesis kedua diterima, karena nilai signifikannya kecil dari α yaitu $0,037 < 0,05$. Maka H0 ditolak, dan H1 diterima. (2) Hipotesis ketiga dalam

penelitian ini yaitu kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima layanan. Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa hipotesis ketiga diterima, karena nilai signifikannya kecil dari α yaitu $0,013 < 0,05$. Maka H_0 ditolak, dan H_1 diterima. (3) Hipotesis keempat dalam penelitian ini yaitu daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima layanan. Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa hipotesis keempat diterima, karena nilai signifikannya kecil dari α yaitu $0,025 < 0,05$. Maka H_0 ditolak, dan H_1 diterima. (4) Hipotesis kelima dalam penelitian ini yaitu jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima layanan. Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa hipotesis kelima diterima, karena nilai signifikannya kecil dari α yaitu $0,001 < 0,05$. Maka H_0 ditolak, dan H_1 diterima. (5) Hipotesis keenam dalam penelitian ini yaitu empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima layanan. Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa hipotesis keenam diterima, karena nilai signifikannya kecil dari α yaitu $0,006 < 0,05$. Maka H_0 ditolak, dan H_1 diterima.

Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Berikut tabel koefisien determinasi (R²):

Tabel 6. Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.919 ^a	.845	.837	2.729

Sumber : *Olahan Data Primer, 2020*

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa nilai Adjusted R Square adalah sebesar 0,837. Hal ini menunjukkan bahwa besar kontribusi dari keseluruhan variabel independen yaitu bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) terhadap kepuasan penerima layanan (Y) yaitu sebesar 83,7%, sedangkan sisanya sebesar 16,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak peneliti teliti pada penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Bukti Fisik (Tangibles), Kehandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy) Terhadap Kepuasan Penerima Layanan (Y) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam

Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan, ditemukan bahwa Bukti Fisik (Tangibles), Kehandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima layanan di DUKCAPIL Kab. Agam. Hal ini sesuai dengan yang dinyatakan oleh Tjiptono (2014:282) bahwa dalam pemasaran jasa/pelayanan terdapat lima dimensi yang perlu diperhatikan demi

terciptanya kepuasan penerima layanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Melalui analisis tingkat capaian responden yang telah dilakukan, dari seluruh indikator Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati memperlihatkan rata-rata TCR pada kategori baik, sehingga dapat mempengaruhi kepuasan penerima layanan di Dukcapil Agam. Sesuai dengan pendapat Zeithmal dan Bitner dalam Lupiyoadi (2011:192) menyebutkan bahwa faktor utama penentu kepuasan penerima layanan adalah persepsi pengguna layanan terhadap kualitas layanan. Senada dengan itu, hal ini juga terdapat pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 Tentang Pembangunan Nasional (Propenas) mengenai pelayanan publik, bahwa pelayanan yang berkualitas mempunyai artian hubungan yang dinamis antara pemberi layanan dan penerima layanan sehingga terciptanya kepuasan antara keduanya. Ini berarti kepuasan penerima layanan tidak terlepas dari bagaimana kualitas layanan yang diterima.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian sebelumnya, hasilnya menegaskan bahwa kelima variabel yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penerima layanan (Burcak, 2014; Karim & Chowdhury, 2014; Prentice & Kadan, 2019). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Edy, 2020; Safitri, 2014) yang menyimpulkan bahwa kualitas layanan yaitu Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kelima variabel yang telah dijelaskan yaitu Bukti Fisik (Tangibles), Kehandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan penerima layanan di Dukcapil Kab. Agam.

Pengaruh Bukti Fisik (Tangibles) Terhadap Kepuasan Penerima Layanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam

Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan, ditemukan bahwa bukti fisik (tangibles) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan di Dukcapil Kab. Agam. Bukti fisik memiliki koefisien yang berpengaruh positif terhadap kepuasan penerima layanan. Ini menunjukkan semakin baik bukti fisik, maka akan semakin puas penerima layanan akan layanan yang diterima.

Berdasarkan analisis tingkat capaian responden yang telah dilakukan, dari keseluruhan indikator bukti fisik (tangibles) yaitu fasilitas fisik kantor dan penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan memperlihatkan bahwa rata-rata TCR dari keseluruhan indikator berada pada kategori baik, ini artinya Dukcapil Agam sudah memberikan pelayanan berupa bukti fisik yang baik.

Pelayanan yang baik harus memiliki unsur-unsur yang baik pula, misalnya seperti fasilitas fisik kantor, sehingga akan menimbulkan rasa puas oleh penerima layanan. Sebagaimana pendapat yang dikemukakan oleh Kasmir (2006:34) bahwa pelayanan yang baik memiliki unsur-unsur salah satunya yaitu tersedianya sarana dan prasarana yang baik, yang akan berujung pada kepuasan penerima layanan. Sebagaimana yang telah diatur dalam prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik, bahwa kenyamanan dalam

lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti kursi tunggu yang memadai, parkir, toilet, dan lainnya. Apabila penyedia layanan tidak memberikan fasilitas fisik yang memadai terhadap penerima layanan, tentu saja akan menimbulkan ketidakpuasan oleh penerima layanan. Instansi penyedia layanan harus mampu memperhatikan kondisi fisik kantor pelayanan karena ini menyangkut kenyamanan penerima layanan, dimana penerima layanan bisa saja merasa tidak puas apabila kondisi fisik kantor pelayanan tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Sebagaimana pendapat yang dikemukakan oleh Alma (2016:286) bahwa penyebab timbulnya perasaan atau sikap tidak puas terhadap suatu layanan adalah suasana dan kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Permana & Jaya (2018) yang menyatakan bahwa bukti fisik menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan penerima layanan. Semakin baik bukti fisik yang diberikan oleh penyedia layanan, maka akan semakin puas penerima layanan terhadap layanan yang diterima. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Bandu (2013) menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan bukti fisik terhadap kepuasan pengguna layanan. Artinya semakin meningkat bukti fisik yang diberikan oleh penyedia layanan, maka akan semakin puas penerima layanan, begitu pula sebaliknya, semakin buruk bukti fisik yang diberikan oleh penyedia layanan, maka akan semakin berkurang kepuasan penerima layanan. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan, dapat diketahui bahwa bukti fisik (tangibles) berpengaruh terhadap kepuasan penerima layanan di Dukcapil Kab. Agam.

Pengaruh Keandalan (Reliability) Terhadap Kepuasan Penerima Layanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam

Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan, ditemukan bahwa keandalan (reliability) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima layanan di Dukcapil Agam. Keandalan (reliability) memiliki koefisien yang berpengaruh positif terhadap kepuasan penerima layanan. Ini menunjukkan semakin keandalan, maka akan semakin puas penerima layanan akan layanan yang diterima.

Melalui analisis tingkat capaian responden yang telah dilakukan, dari keseluruhan indikator keandalan (reliability) memperlihatkan bahwa rata-rata TCR dari seluruh indikator berada pada kategori baik. Namun belum semua penerima layanan di Dukcapil Agam merasakan hal yang sama, masih terdapat beberapa penerima layanan yang merasa bahwa keandalan (reliability) yang diberikan oleh Dukcapil Agam belum maksimal.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hotima (2018) yang menyatakan bahwa keandalan (reliability) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Ini berarti, semakin baik keandalan yang dimiliki oleh penyelenggara layanan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang didapatkan oleh penerima layanan. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Safitri (2014) yang menunjukkan bahwa keandalan (reliability) dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Hal tersebut membuktikan bahwa dengan memiliki keandalan (reliability) yang baik, akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai

penerima layanan. Penerima layanan akan merasa senang apabila dilayani oleh pegawai yang handal di bidangnya, sehingga akan membuat penerima layanan menjadi puas.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwa kehandalan (reliability) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima layanan di Dukcapil Kab. Agam. Dengan adanya kehandalan (reliability) yang baik, penerima layanan di Dukcapil Agam dapat semakin puas terhadap layanan yang diterima.

Pengaruh Daya Tanggap (Responsiveness) Terhadap Kepuasan Penerima Layanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam

Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan, diketahui bahwa Daya Tanggap (Responsiveness) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima layanan di Dukcapil Kab. Agam, ini berarti daya tanggap menentukan kepuasan penerima layanan. Daya tanggap mempunyai koefisien yang berpengaruh positif terhadap kepuasan penerima layanan, ini berarti jika daya tanggap (responsiveness) meningkat, maka kepuasan penerima layanan juga akan meningkat.

Berdasarkan analisis tingkat capaian responden yang dilakukan, dari keseluruhan indikator daya tanggap memperlihatkan bahwa rata-rata TCR pada keseluruhan indikator berada pada kategori baik, ini artinya daya tanggap (responsiveness) yang terdapat pada Dukcapil Agam sudah baik. Namun belum semua penerima layanan merasakan hal yang sama, masih terdapat beberapa penerima layanan yang merasa bahwa daya tanggap (responsiveness) yang diberikan oleh Dukcapil Agam belum maksimal, dimana masih terdapat penerima layanan yang merasa bahwa pegawai Dukcapil Agam masih belum maksimal dalam memberikan pelayanan yang cepat. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Kasmir (2006:34) bahwa pelayanan yang baik harus memiliki unsur salah satunya yaitu mampu melayani secara cepat.

Menurut Tjiptono (2008:135) daya tanggap berkenaan dengan kemampuan pegawai untuk membantu penerima layanan dan merespon permintaan penerima layanan, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat, apabila pegawai cepat tanggap dalam melayani penerima layanan, maka penerima layanan akan merasa puas terhadap layanan yang diterima. Dengan demikian semakin baiknya daya tanggap yang diberikan oleh pegawai Dukcapil Agam, maka secara otomatis penerima layanan akan merasa puas. Sesuai dengan pendapat Zeithmal dan Bitner dalam Lupiyoadi (2011:1192) menyebutkan bahwa faktor utama penentu kepuasan penerima layanan adalah persepsi pengguna layanan terhadap kualitas layanan. Dimana kualitas layanan ini dapat diukur dengan lima dimensi yaitu salah satunya yaitu daya tanggap (responsiveness).

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Waru (2020) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan daya tanggap (responsiveness) terhadap kepuasan masyarakat. Artinya semakin meningkat daya tanggap (responsiveness) maka masyarakat akan semakin puas terhadap layanan yang diterima. Hasil penelitian ini juga senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra (2015) bahwa semakin meningkat daya tanggap (responsiveness) maka akan semakin puas penerima layanan terhadap layanan yang diterima.

Dari penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa daya tanggap (responsiveness) berpengaruh terhadap kepuasan penerima layanan di Dukcapil Kab. Agam.

Pengaruh Jaminan (Assurance) Terhadap Kepuasan Penerima Layanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam

Berdasarkan analisis uji hipotesis yang dilakukan, ditemukan bahwa jaminan (assurance) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima layanan di Dukcapil Kab. Agam. Jaminan (assurance) memiliki koefisien positif terhadap kepuasan penerima layanan, ini berarti semakin baik jaminan yang terdapat di Dukcapil Agam, maka akan semakin puas pula penerima layanan terhadap layanan yang diterima.

Melalui analisis tingkat capaian responden yang telah dilakukan, dari seluruh indikator jaminan (assurance) menunjukkan bahwa rata-rata TCR dari keseluruhan indikator berada pada kategori baik., ini artinya Dukcapil Agam sudah memberikan jaminan (assurance) yang baik dalam proses layanan administrasi kependudukan. Namun belum semua penerima layanan merasakan hal yang sama, masih terdapat beberapa penerima layanan yang merasa bahwa jaminan (assurance) yang diberikan oleh Dukcapil Agam belum maksimal. Sebagai pihak penyelenggara pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik hendaknya mampu memperhatikan jaminan keamanan lingkungan layanan administrasi kependudukan, sebagaimana yang telah diatur pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik, bahwasanya pemberi layanan harus memberikan rasa aman pada pihak penerima layanan dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Senada dengan itu, Kurniawan dalam Sadad & Nainggolan (2015) juga mengungkapkan bahwa terdapat beberapa komponen standar pelayanan publik, salah satunya yaitu jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hotima (2018) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan jaminan (assurance) terhadap kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Artinya semakin meningkat jaminan (assurance) yang diberikan, maka akan semakin meningkat juga kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Selanjutnya hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Safitri (2014) yang menemukan bahwa jaminan (assurance) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Penerima layanan akan semakin puas apabila jaminan (assurance) semakin baik.

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan, dapat diketahui bahwa jaminan (assurance) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima layanan di Dukcapil Kab. Agam. Dengan adanya jaminan (assurance) yang baik, penerima layanan dapat semakin puas terhadap layanan yang diterima.

Pengaruh Empati (Empathy) Terhadap Kepuasan Penerima Layanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam

Berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan, ditemukan bahwa empati (empathy) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima layanan di Dukcapil Kab. Agam. Empati memiliki koefisien positif terhadap kepuasan penerima layanan di Dukcapil Kab. Agam. Ini

berarti semakin baik empati yang diberikan oleh Dukcapil Agam, maka akan semakin puas penerima layanan terhadap layanan yang diterima.

Melalui tingkat capaian responden yang telah dilakukan, dari seluruh indikator empati (empathy) menunjukkan bahwa rata-rata TCR dari keseluruhan indikator berada pada kategori baik, ini artinya Dukcapil Agam sudah memberikan empati (empathy) yang baik dalam proses layanan administrasi kependudukan. Pada variabel empati terdapat indikator salah satunya yaitu pegawai melayani dengan adil. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, Dukcapil diharapkan mampu memberikan pelayanan yang adil terhadap semua penerima layanan, karena semua penerima layanan memiliki hak yang sama terhadap pelayanan yang diterima. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Sedarmayanti (2010) bahwa terdapat beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik salah satunya yaitu keadilan. Keadilan dalam pelayanan publik merupakan salah satu hal yang vital, karena menyangkut perasaan kecewa yang dirasakan penerima layanan yang akan berujung terhadap ketidakpuasan oleh penerima layanan. Empati juga tidak terlepas dari kesopanan penyedia layanan. Hal ini juga sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh H.A.S (2014:197-200) bahwa terdapat 4 persyaratan pokok yang harus dipenuhi pihak pemberi layanan agar pihak penerima layanan dapat merasa puas, diantaranya yaitu tingkah laku sopan dan keramah tamahan. Semakin besar empati (empathy) yang dimiliki oleh pemberi layanan, akan membuat pelayanan menjadi semakin berkualitas, dengan demikian tentunya penerima layanan akan merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Irawan dalam Wardi (2016:148) juga mengungkapkan bahwa faktor pendorong utama kepuasan pengguna jasa/layanan salah satunya yaitu kualitas layanan (service quality). Dimana kualitas layanan ini dapat diukur dengan lima dimensi yaitu salah satunya yaitu empati (empathy).

Penelitian ini didukung oleh penelitian Permana & Jaya (2018) dan Waru (2020) yang menemukan bahwa empati (empathy) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Ini berarti bahwa semakin baik empati (empathy) yang diberikan oleh pemberi layanan, maka akan semakin puas penerima layanan terhadap layanan yang diterima. Penelitian ini juga selaras oleh penelitian Aga & Safakli (2007) bahwa semakin baik empati (empathy) yang diberikan, maka akan semakin puas masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, begitu pula sebaliknya.

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan, ditemukan bahwa variabel empati (empathy) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut: (1) Kualitas pelayanan yang terdiri Bukti Fisik (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance) dan Empati (Empathy) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam. Artinya jika pihak Dukcapil Agam meningkatkan semua aspek kualitas pelayanan secara bersama-sama, maka hal ini dapat meningkatkan kepuasan penerima layanan di

Dukcapil Kab. Agam. (2) Bukti Fisik (Tangibles) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam. Dapat diartikan bahwa wujud bukti fisik merupakan hal penting sebagai ukuran dalam kualitas pelayanan. Dengan bukti fisik yang baik, maka harapan penerima layanan akan meningkat pula. (3) Variabel Keandalan (Reliability) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam. Ini menunjukkan bahwa pelayanan Dukcapil Agam pada dimensi keandalan perlu ditingkatkan lagi agar penerima layanan merasa bahwa pegawai Dukcapil Agam dapat diandalkan. (4) Variabel Daya Tanggap (Responsiveness) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam. Hal ini dapat diartikan apabila terjadi peningkatan terhadap variabel ketanggapan (Responsiveness) ditingkatkan, maka tingkat kepuasan penerima layanan akan meningkat. (5) Variabel Jaminan (Assurance) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam. Hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel jaminan (assurance) ditingkatkan, maka tingkat kepuasan penerima layanan akan meningkat. Jaminan (Assurance) menjadi hal penting pada pelayanan Dukcapil Agam karena memiliki koefisien yang paling tinggi diantara variabel lainnya, sehingga variabel Jaminan (Assurance) menjadi variabel yang paling dominan memberi pengaruh terhadap kepuasan penerima layanan. Pihak Dukcapil diharapkan bisa mementingkan aspek jaminan (assurance), yang bertujuan agar kepuasan penerima layanan dapat lebih terjaga. (6) Variabel Empati (Empathy) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam. Hal ini dapat diartikan bahwa apabila variabel empati (empathy) pada Dukcapil Agam ditingkatkan, maka tingkat kepuasan penerima layanan di Dukcapil Kab. Agam akan meningkat pula.

DAFTAR PUSTAKA

- Aga, M., & Safakli, O. V. (2007). An empirical investigation of service quality and customer satisfaction in professional accounting firms: Evidence from North Cyprus. *Problems and Perspectives in Management*, 5, Iss. 3, 84–98.
- Alma, B. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Jasa*. Alfabeta.
- Bandu, M. Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat. *Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin. Makassar*.
- Barrows, C. W., Powers, T., & Reynolds, D. (2012). *Introduction to the hospitality industry*. (Issue Ed. 8). John Wiley & Sons, Inc.
- Burcak, T. (2014). The Effect Of Service Quality on Customer Satisfaction: A Research on Hotel Business. *International Journal of Education and Research*, 2, No. 1.
- Dewi, K. I. L., Yulianthini, N. N., & Telagawathi, N. L. W. S. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS Kesehatan di Kota Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 5(2), 82–92.
- Edy, I. T., Badriyah, N., Khilil, M. U., & Iskandar, I. (2020). Pengaruh Kualitas Dan Kinerja Pelayanan KTP Elektronik Terhadap Kepuasan Masyarakat Terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 4(2), 937–941.

- Emzir. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif dan Kualitatif*. Rajawali Pers.
- Foster, B. (2016). The Effect of Price and Service Quality on Customer Satisfaction in Mutiara Hotel Bandung. *Journal of Marketing*, 3, No. 1.
- H.A.S, M. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Hanifa, G., Sentosa, S. U., & Armiaati, A. (2019). Pengaruh Persepsi Tentang Sarana Prasarana Perkuliahan Dan Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang). *Jurnal Ecogen*, 1(4). <https://doi.org/10.24036/jmpe.v1i4.5663>
- Hotima, S. H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Di Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember. *Majalah Ilmiah Dian Ilmu*, 12(2).
- Karim, R., & Chowdhury, T. (2014). Customer satisfaction on service quality in private commercial banking sector in Bangladesh. *British Journal of Marketing Studies*, 2(2), 1–11.
- Kasmir. (2006). *Manajemen Perbankan*. Kencana Prenada Media Grup.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik.
- Kotler, Phillip, dan K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Kencana Prenada Media Grup.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2010). Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia, Jilid 1. *Alih Bahasa: Dian Wulandari, Devri Barnadi Putera*. Jakarta: Erlangga.(Edisi Ketujuh).
- Lupiyoadi, R. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetisi*. Salemba Empat.
- Permana, I., & Jaya, T. M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kuwu Desa Tegalsari Kecamatan Plered Kabupaten Cirebon. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 3(11), 75–91.
- Prentice, C., & Kadan, M. (2019). The role of airport service quality in airport and destination choice. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 47, 40–48.
- Putra, D. G. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik*, 3(12), 2118–2122.
- Sadad, A., & Nainggolan, M. P. (2015). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang*. Riau University.
- Safitri, N. N. M. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro
- Sedarmayanti. (2010). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* (2nd ed.). Mandar Maju.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Tambunan, A. P. (2016). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PDAM Tirta Nciho Sidikalang). *Jurnal Ilmiah METHONOMI*, 2(2).
- Tjiptono, F. (2008). *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. C.V Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima* (2nd ed.). C.V Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran* (3rd ed.). C.V Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. C.V Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 Tentang Pembangunan Nasional (Propenas).
- Wardi, Y. (2016). *Pemasaran Jasa (Realitas Indonesia)*. Sukabina Press.
- Waru, A. P. D. T., Janah, Y., Susanti, I. D., & Yanti, S. R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan

Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Kepemilikan Ktp Elektronik Pada Kelurahan Cempaka Baru. *Jurnal Akrab Juara*, 5(2), 85-96.