



ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

**(Studi Pada Pelayanan KTP Elektronik di Kantor Kecamatan Mojoagung
Kabupaten Jombang)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh:

ERIKA PATRICIA

21901091192



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
MALANG**

2023

ABSTRAK

Erika Patricia, 2019, **Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pelayanan KTP Elektronik di Kantor Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang)**, Pembimbing: (1) Dr. Hayat, S.AP., M.Si (2) Suyeno, S.Sos., M.AP

Penelitian ini menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan KTP Elektronik di kantor Kecamatan Mojoagung. Diperolehnya data Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai bahan evaluasi perbaikan jika diperlukan setiap bidang pelayanan dalam meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Adapun permasalahan pada penelitian ini yaitu survei kepuasan masyarakat terkait pelayanan KTP-el di Kantor Kecamatan Mojoagung belum terlaksana secara rutin.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan statistik deskriptif. Dalam penelitian ini menggunakan acuan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta teori pendukung Tjiptono dan Chandra, serta Kotler dan Keller. Analisis data pada penelitian ini terdiri dari pengumpulan data, uji validitas dan uji reliabilitas, analisis Indeks Kepuasan Masyarakat, uji hipotesis (uji z), dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan KTP-el di kantor Kecamatan Mojoagung telah berjalan dengan baik yang didukung oleh hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dilihat dari 9 indikator dengan nilai konversi IKM sebesar 78 kategori “Baik”.

Berdasarkan temuan penelitian, peneliti memiliki saran yaitu mempertahankan kualitas pelayanan KTP-el yang telah dinilai baik oleh masyarakat seperti biaya/tarif dan prosedur pelayanan. Selain itu, memperbaiki dan meningkatkan aspek atau unsur yang memiliki nilai rendah seperti penanganan pengaduan, saran, dan masukan serta sarana dan prasarana baik di kantor maupun website Kecamatan Mojoagung.

Kata Kunci: Indeks, Kepuasan, Masyarakat, Pelayanan Publik, KTP-el





ABSTRACT

Erika Patricia, 2019, **Analysis of The Public Satisfaction Index For The Quality of Public Service (Study of Electronic KTP (id) Services In The Mojoagung District Office, The City of Jombang)**, Guide: (1) Dr. Hayat, S.AP., M.Si (2) Suyeno, S.Sos., M.AP

The study analyzed the public satisfaction index for the quality of electronic id services at the mojoagung subdistrict office. Access to the data of the community satisfaction index can be used as a basis for improvement evaluation if any area of service is needed to improve overall quality of service. As for the problem of this study, the ktp-elnp-based public assurance survey in the mojoagung district has not been carried out on a regular basis.

The study employs quantitative research methods with a descriptive statistical approach. In this study, reference to the decisions of the minister of personnel and 2017 bureaucratic reform no. 14 for guidance in the public satisfaction survey of units and public services and chandra, as well as kotler and keller. Data analysis on the study consists of data collection, validity tests and reliability tests, analysis public satisfaction index, hypothetical test (z), and a deduction drawing.

Research shows that the ktp-el service at the mojoagung subdistrict has been running well supported by the public satisfaction index by 9 indicators with a conversion value of 78 "okay" categories.

Based on the findings of studies, researchers have suggested that they maintain the quality of the ktp-el service that has been highly valued by communities such as cost/tariff and service procedures. In addition, improving and enhancing aspects or elements that have low value such as the handling of complaints, Suggestions, and input and the means and infrastructure both in the office and the website of mojoagung district.

Keywords: Index, Satisfaction, Community, Public Service, KTP-el

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia terkenal sebagai makhluk sosial lantaran tidak bisa dipisahkan dari kehidupan bermasyarakat secara sosial. Perihal inilah menjadi bukti bahwa manusia selalu memerlukan bantuan, mungkin bahkan sebelum mereka lahir. Keterlibatan apa pun atas orang atau benda dengan tujuan menambah nilai bagi tenaga kerja merupakan penyediaan pelayanan atau produk. Pelayanan datang dalam berbagai jenis, dengan pelayanan publik menjadi yang paling umum. Oleh karena itu, pelayanan publik menjadi salah satu tanggung jawab pemerintah yang paling penting (Maulidiah Sri, 2014).

Dalam mengawali bab ini, pelayanan publik didefinisikan sebagai segala aktivitas pelayanan yang dijalankan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya memnuhi kebutuhan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dimana pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Uraian tersebut menjadi bukti bahwa



pemerintah berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhannya.

Sementara itu, pelayanan publik ditunjukkan sebagai salah satu hak rakyat dalam memperoleh pertanggungjawaban layanan pemerintah. Pernyataan tersebut tertuang dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 menyatakan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk/masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Oleh sebab itu, proses pemberian pelayanan hingga saat ini merupakan rancangan yang dipastikan berjalan secara rutin, sehingga kebutuhan pengguna dan penyelenggara pelayanan selalu terpenuhi. Hal ini juga sesuai dengan pernyataan Hayat (2017) Pelayanan menjadi bagian tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintah.

Pada dasarnya, dalam memenuhi kebutuhan dasar manusia seperti yang berkaitan dengan pendidikan, kesehatan, perizinan, infrastruktur, administrasi pekerjaan, pekerjaan, dan sebagainya secara langsung terikat pada pelayanan umum (Devintania, 2018). Sejalan dengan pernyataan tersebut, Hayat (2020) Rahasia keberhasilan dalam tata kelola pemerintahan adalah terselenggaranya pelayanan publik yang efisien. Tentu saja, pengembangan inovasi dan kreativitas selalu menjadi sasaran utama bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemerintah dimandatkan guna membangun dan mempertahankan kepercayaan publik. Untuk melakukan hal ini, pemerintah



harus memprioritaskan aspirasi masyarakat dalam merumuskan kebijakan publik.

Sementara itu, dalam pernyataan Yolawati, dkk (2019) pelayanan publik menjadi salah satu peranan efisien pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan guna membantu masyarakat menggunakan hak dan kewajibannya sebagai penerima layanan. Dengan demikian, menyediakan layanan berkualitas tinggi merupakan bagian dari tatanan birokrasi dalam menyiratkan proses pemerintahan yang baik. Tak hanya itu, pemerintah juga selalu berupaya mengatasi sejumlah tantangan dalam mengembangkan kapasitas pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator yang dapat diandalkan nilai entitas pemerintah sebagai layak atau tidaknya penyedia layanan.

Untuk dapat mendukung pernyataan di atas, kualitas pelayanan mencakup segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh lembaga swasta atau organisasi negara dalam memuaskan harapan pelanggan. Dengan membandingkan perspektif konsumen mengenai layanan nyata yang telah diterima dengan layanan yang konsumen harapkan dari pelayanan suatu perusahaan ataupun organisasi merupakan cara penting dalam menentukan kualitas pelayanan yang disediakan. Menurut Hadad Halfid, dkk (2021), persepsi publik terhadap kualitas pelayanan adalah penilaian tentang keunggulan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sejatinya, menjaga

kepentingan publik melalui implementasi pelayanan publik merupakan alasan utama bagi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan (Surya Iin, 2019).

Berdasarkan pernyataan di atas, tingkat partisipasi positif yang tinggi juga diperlukan dalam mendukung pelayanan publik berkualitas (Hayat, 2017). Terkait hal tersebut, menciptakan persepsi kualitas harus dilakukan secara bersama antara penyelenggara pelayanan dengan pengguna layanan agar setiap produk yang diberikan dapat menghasilkan respon positif oleh masyarakat (Chandra Teddy, dkk 2020). Dengan kata lain, agar dapat menyeimbangkan kolaborasi suatu pelayanan, diharapkan masyarakat sebagai penerima layanan juga harus terlibat dalam berbagai program pelayanan (Hayat, 2022). Dengan demikian, masyarakat dapat menentukan penyelenggara pelayanan publik melakukan tugasnya dengan baik atau tidak (Sukmayana, 2017). Intinya, masyarakat hanya ingin pelayanan yang didapatkan memenuhi harapan (cepat, ramah, dan mudah dengan prosedur sederhana).

Namun, saat ini masih banyak dijumpai keluhan dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Indonesia, dengan pandangan bahwa pelayanan yang diberikan umumnya belum maksimal memuaskan masyarakat (Nugraheni, 2015). Hal tersebut karena fakta bahwa tingkat kepuasan masyarakat menentukan kualitas suatu pelayanan. Suatu sudut pandang mengenai kinerja atau harapan dapat mempengaruhi kepuasan seseorang. Singkatnya, kepuasan masyarakat merupakan sesuatu yang sama dengan apa yang diharapkan. Namun, dalam menyelenggarakan pelayanan yang



berkualitas harus diawali dengan adanya petugas pelayanan yang juga berkualitas (Nurdin, 2019). Dalam hal pelayanan, jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan ketentuan dan harapan masyarakat sebagai penerima pelayanan maka kepuasan masyarakat akan menurun. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat ditentukan dengan mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat atau yang biasa disingkat dengan IKM.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan data mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang diambil dari hasil pengukuran (metode) kuantitatif dan kualitatif dari opini masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan harapan dan kebutuhan masyarakat. Definisi tersebut tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Data dari Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai bahan evaluasi perbaikan jika diperlukan setiap bidang pelayanan dalam meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Dengan kata lain, Indeks Kepuasan Masyarakat menjadi tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan publik.

Seluruh organisasi pemerintahan termasuk yang berada di tingkat pusat hingga daerah sangat terikat erat dengan pelayanan publik. Sebagai penyelenggara pelayanan, pemerintah daerah berperan penting dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat (Devintania, 2018). Maka



tidak menutup kemungkinan bahwa segala organisasi pemerintahan baik pusat maupun daerah dapat melakukan survei kepuasan masyarakat dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Salah satu organisasi di tingkat pemerintahan daerah yaitu organisasi kecamatan yang dipimpin oleh seorang Camat yang bertanggungjawab penuh terhadap jalannya pelayanan publik kepada masyarakat.

Pada umumnya, pelayanan yang diberikan oleh perangkat kecamatan adalah mulai dari menyediakan informasi, pembuatan, pengurusan, hingga perizinan maupun permohonan mendapatkan surat keterangan seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan jenis layanan administratif lainnya. Jenis pelayanan yang paling umum dan sering digarap di Kantor Kecamatan yaitu pelayanan KTP-el, mulai dari pembuatan hingga pengurusan (seperti hilang atau rusak). KTP-el berperan penting sebagai data resmi yang memuat informasi identitas penduduk Indonesia. Oleh karena itu, kepengurusannya harus seefektif mungkin agar dapat meminimalisir kesalahan dalam input data dan pemalsuan identitas. Dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 mengenai Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 1 Ayat (14) Tentang Administrasi Kependudukan menegaskan bahwa Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi chip merupakan identitas resmi penduduk Indonesia sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana.



Kantor Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang menjadi salah satu daerah kecamatan sebagai penyelenggara pelayanan administratif yang harus selalu senantiasa berupaya memberikan pelayanan publik dengan kualitas yang maksimal kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kecamatan Mojoagung terletak pada ujung Kabupaten Jombang dengan berbatasan langsung Kabupaten Mojokerto. Walaupun terletak di ujung Kabupaten Jombang, Kecamatan Mojoagung menjadi salah satu kecamatan yang paling strategis dari 21 kecamatan di Jombang. Saat ini tercatat Kecamatan Mojoagung memiliki 18 desa dengan jumlah penduduk sekitar 84.757 ribu orang (sumber: <https://portal-uang.com/jombang/jumlah-penduduk/>).

Untuk mengetahui kualitas pelayanan KTP-el di Kantor Kecamatan Mojoagung dapat melalui survei kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Tujuan dari dilaksankannya survei kepuasan masyarakat adalah menjadi bahan evaluasi kegiatan pelayanan publik dalam pelayanan KTP-el di Kantor Kecamatan Mojoagung. Pelayanan KTP-el di Kantor Kecamatan Mojoagung memang sudah tidak asing bagi masyarakat karena telah menjadi pelayanan paling umum tiap tahun. Berikut data perekaman KTP-el tiap kecamatan di Kabupaten Jombang.

Gambar 1. Data Input Rekaman KTP Kantor Kecamatan Mojoagung Tahun 2021-2022

No.	PELAYANAN KTP KECAMATAN MOJOAGUNG	JUMLAH
1.	Jumlah Penduduk	81.630
2.	Wajib KTP	60.452
3.	Perekam	22.010
4.	Total Perekam	59.620
5.	Belum Merekam	832

Sumber: Web Resmi Badan Pusat Statistik Kab. Jombang (2021-2022)

Dalam tabel tersebut terhitung bahwa pada Tahun 2021-2022 sebanyak 22.010 orang telah menjadi pengguna layanan KTP-el di Kantor Kecamatan Mojoagung. Pada tabel juga terlihat bahwa 59.620 dari 60.452 orang telah melakukan perekaman KTP-el, maka 832 orang belum melakukan perekaman KTP-el di Kantor Kecamatan Mojoagung.

Ketentuan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) juga tertulis dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Survei kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Mojoagung lebih sering mengenai keseluruhan pelayanan. Sedangkan, untuk survei kepuasan masyarakat secara terpisah terkait tiap bidang pelayanan, termasuk pelayanan KTP-el di Kantor Kecamatan Mojoagung masih belum dilaksanakan secara rutin. Hal ini membuat

masyarakat merasa kesulitan dalam menyuarkan keluhan dan masukan pada tiap pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Mojoagung. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, survei kepuasan publik harus dilaksanakan setidaknya satu kali selama setahun.

Gambar 2. IKM Pelayanan KTP-el Kantor Kecamatan Mojoagung (2021)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Kinerja Unsur
1	Persyaratan	78,08	Baik
2	Prosedur	77,83	Baik
3	Waktu	76,86	Baik
4	Biaya/Tarif	86,69	Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	76,58	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	81,85	Baik
7	Perilaku Pelaksana	81,36	Baik
8	Sarana dan Prasarana	76,89	Baik
9	Penanganan Pengaduan	76,68	Baik
IKM UNIT LAYANAN		79,20	Baik

Sumber: Web resmi Kecamatan Mojoagung (2021)

Berdasarkan penjabaran singkat di atas, guna mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan KTP-el di Kantor Kecamatan Mojoagung, akan dilaksanakan penelitian dengan judul **“Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pelayanan KTP Elektronik di Kantor Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang)”**.

B. Permasalahan

Berdasarkan pemaparan identifikasi masalah di atas, diketahui bahwa survei kepuasan masyarakat terkait pelayanan KTP-el di Kantor Kecamatan

Mojoagung belum terlaksana secara rutin. Maka fokus utama penelitian ini yaitu pada kualitas pelayanan KTP-el di Kantor Kecamatan Mojoagung diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah di atas, maka rumusan masalah yang diambil dalam penelitian sebagai berikut: “Apakah Indeks Kepuasan Masyarakat Memiliki Pengaruh Tinggi Terhadap Kualitas Pelayanan KTP-el di Kantor Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang?”

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah untuk menganalisis hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan KTP-el di Kantor Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang.

E. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi semua pihak. Adapun manfaat penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi dalam menambah pengetahuan dan bahan acuan bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang.

2) Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian administrasi, terutama mengenai kajian pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

1) Bagi Universitas Islam Malang

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan koleksi sehingga memberikan wawasan dan pengetahuan yang lebih luas tentang studi kajian administrasi yang ada dalam kehidupan masyarakat.

2) Bagi Pemerintah Kecamatan Mojoagung

Hasil penelitian ini dapat menjadi gambaran nyata dan evaluasi bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam membuat kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik yang ada di Kabupaten Jombang, khususnya di Kecamatan Mojoagung.

3) Bagi Masyarakat

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman masyarakat pada umumnya agar lebih peka terhadap masalah-masalah yang timbul dalam hal pelayanan publik, sehingga masyarakat juga berperan aktif dalam pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pelayanan KTP Elektronik di Kantor Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang)” sesuai dengan pedoman Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Demikian, diketahui pelayanan KTP-el di kantor Kecamatan Mojoagung telah berjalan dengan baik yang didukung oleh hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dilihat dari 9 indikator dengan nilai konversi $IKM = \sum NRR \text{ Tertimbang} \times 20$ (Nilai Konversi $IKM = 3,900 \times 20 = 78$) dengan kategori B “Baik/Puas”.

Dari 9 unsur atau indikator Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kualitas pelayanan KTP-el di Kantor Kecamatan Mojoagung, didapatkan unsur yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah biaya/tarif sebesar 4,73 serta nilai konversi sebesar 94,6 dengan nilai bobot “A” kategori “Sangat Baik/Sangat Puas”. Sedangkan nilai unsur atau indikator terendah adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan sebesar 3,17 serta nilai konversi sebesar 63,4 dengan nilai bobot “C” kategori “Cukup Baik/Cukup Puas”.

Untuk hasil uji hipotesis menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang mana artinya Indeks Kepuasan Masyarakat memiliki pengaruh tinggi terhadap kualitas pelayanan KTP-el di Kantor Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang. Dengan kata lain, meningkatnya kualitas suatu pelayanan ditandai dengan tingginya tingkat kepuasan masyarakat begitupun sebaliknya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti dapat memberi saran sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah (Kantor Kecamatan Mojoagung)
 - a. Kantor Kecamatan Mojoagung perlu mempertahankan kualitas pelayanan KTP-el yang telah dinilai baik oleh masyarakat. Aspek atau unsur yang perlu dipertahankan meliputi biaya/tarif, prosedur pelayanan, dan produk spesifikasi jenis pelayanan agar tidak mengalami penurunan terkait tingkat kepuasan masyarakat.
 - b. Kantor Kecamatan Mojoagung juga perlu untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan KTP-el yang diberikan serta memperbaiki aspek atau unsur yang memiliki nilai rendah sebagai prioritas perbaikan



2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Disarankan bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan kajian yang sama dapat mengembangkan tujuan penelitian serta lebih fokus terhadap yang diteliti.
- b. Untuk peneliti selanjutnya juga disarankan menggunakan sumber referensi dan variabel-variabel yang lebih luas dalam mempengaruhi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik, khususnya pada pelayanan KTP-el.





DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abdullah Ma'ruf. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta, Aswaja Pressindo [Internet], Yogyakarta, Aswaja Pressindo
- Al Idrus Salim. 2019. Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian. Malang, Media Nusa Creative. Diakses dari <https://books.google.co.id> (Pada 17 Februari 2023)
- Chandra Teddy, Chandra Stefani, dan Hafni Layla. 2022. Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis. Purwokerto, CV IRDH
- Hajar Siti. 2021. Pemerintah Desa dan Kualitas Pelayanan Publik. Medan, Umsu Press. Diakses dari <https://books.google.co.id>. (Pada 17 Februari 2023)
- Harbani Pasolong. 2010. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung, CV Alfabeta.
- Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya [Internet], Yogyakarta, Gava Media. Diakses dari <http://eprints.binadarma.ac.id/3820/> (Pada 01 November 2022)
- Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta, PT. Raja Grasindo Persada.
- Hayat, dkk. 2018. Reformasi Kebijakan Publik Perspektif Makro dan Mikro. Jakarta, Prenadamedia Group.
- Hayat. 2018. Kebijakan Publik: Evaluasi, Reformasi, Formulasi. Malang, Intrans Publishing.
- Kotler, Philip. 2009. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga
- Maulidiah Sri. 2014. Pelayanan Publik: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Bandung, CV Indra Prahasta
- Nafiah Maziyatun, dkk. 2019. Evolution of Public Service (Inovasi Pelayanan Publik di Era Globalisasi). Malang, DINUN Library & Publishing.



Nurdin Ismail. 2019. Kualitas Pelayanan Publik : Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. Surabaya, Media Sahabat Cendekia. Diakses dari <https://books.google.co.id> (Pada 19 Februari 2023).

Sinambela Lijan Poltak dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta, PT Bumi Aksara

Sudjana. 2005. Metode Statistika. Bandung, Tarsito

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung, Alfabeta

Sukmayana Dodi. 2017. Kepuasan Masyarakat. Yogyakarta, Budi Utama

Tjiptono, Fandy. 2005. *Service, quality & satisfaction*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi Offset.

Yolawati, dkk. 2019. E-Government dan E-Public Service. Tulungagung, Akademia Pustaka.

Dokumen:

Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik



Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas UU Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Skripsi & Jurnal:

Apriansyah Wahyu. 2016. Skripsi. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Pandeglang. Diakses dari: <https://eprints.untirta.ac.id/> (Pada 25 Oktober 2022)

Devintania Pristi, 2018. Skripsi. Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Terpadu Administratif Kecamatan (Studi Pada Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung). Diakses dari <http://repository.ub.ac.id/> (Pada 3 Februari 2023)

Mote Frederik 2008. Skripsi. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Ngesrep Semarang. Diakses dari: <https://core.ac.uk/download/pdf/11723073.pdf> (Pada 27 Oktober 2022)

Nugraheni, Zulfi A. A. 2015. Skripsi. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang. Diakses dari: <https://eprints.uny.ac.id/> (Pada 25 Oktober 2022)

Surya In. 2019. Skripsi. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Samsat di Batoh Banda Aceh. Diakes dari <https://repository.ar-raniry.ac.id/> (Pada 10 Desember 2022)

Zahro, Nafisatuz Afianti. 2022. Skripsi. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Program Vaksinasi Covid-19 Massal di Kota Malang (Pada 24 Desember 2022)

- Azizah Dinda H. N, Afifuddin, dan Suyeno. 2020. Implementasi Pelayanan Publik Pada PTSP Dalam Mempermudah Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Madiun). *Jurnal Respon Publik*, 14 (1) Februari, pp 17. Diunduh dari <http://riset.unisma.ac.id/> (Pada 08 November 2022)
- Hadad Halfid, Yaqub Cikusin, dan Suyeno. 2021. Evaluasi Kualitas Pelayanan Prima Dalam Administrasi Kependudukan (Studi pada Kantor Kelurahan Tabam Kecamatan Ternate Utara Kota Ternate). *Jurnal Respon Publik*, 15 (8) Juli, pp 06. Diunduh dari <http://riset.unisma.ac.id/> (Pada 08 November 2022)
- Hayat. 2020. Paradigma Good Governance Menuju Shared Governance Melalui Reformasi Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Aristo (Social, Politic, Humaniora)*, 8 (1) Januari, pp 2-6. Diunduh dari <https://www.researchgate.net> (Pada 28 Oktober 2022)
- Hayat .2014. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur Pelayanan Publik Dalam Kerangka Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS*, 8 (1) Juni, pp 34. Diunduh dari <https://jurnal.bkn.go.id/> (Pada 02 November 2022)
- Hayat. 2016. Peneguhan Reformasi Birokrasi melalui Penilaian Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 20 (1), pp 186. Diunduh dari <https://jurnal.ugm.ac.id/jsp> (Pada 03 November 2022)
- Kartikaningdyah Ely. 2012. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang. *Jurnal Integrasi*, 4 (2), pp 142-145. Diunduh dari <https://adoc.pub/> (Pada 27 Desember 2022)
- Mohi, Widya Kurniaty. 2018. Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 6 (2) Maret, pp 105-108. Diunduh dari <https://www.researchgate.net/> (Pada 23 Desember 2022)
- Mursalin Adi dan Merlinda. 2021. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Keranji Mancal Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak. *Jurnal Equilibrium Manajemen (JEM)*, 7 (1) Juni, pp 16-27. Diunduh dari <https://jurnal.upb.ac.id/> (Pada 04 November 2022)

- Nadiatussilmi, Hayat, dan Hirshi A. 2022. Inovasi Program Sakera Mesem dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3 (6) Juni, pp 947-948. Diunduh dari <http://jiss.publikasiindonesia.id/> (Pada 28 Oktober 2022)
- Nasrizal, Naufal Raid, dan F. Yasmeari. 2021. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Era Covid-19. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitasi dan Pelayanan Publik*, 8 (2) Maret, pp 125-126. Diunduh dari <https://www.neliti.com> (Pada 26 Oktober 2022)
- Prasetyo Donny dan Irwansyah. 2020. Memahami Masyarakat dan Perspektifnya. *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 1 (1) Januari, pp 164-165. Diunduh dari <https://dinastirev.org/> (Pada 28 November 2022)
- Purnamawati Diah, Suyeno, dan Hirshi Anadza. 2022. Efektivitas Program Aplikasi Sistem Informasi Mojokerto Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto). *Jurnal Respon Publik*, 16 (6) Juli, pp 13. Diunduh dari <http://riset.unisma.ac.id/> (Pada 08 November 2022)
- Safitri D. Selvi, Yaqub Cikusin, dan Hayat. 2022. Upaya Pemerintah Desa Panji Kidul Kabupaten Situbondo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3 (5) Mei, pp 785-786. Diunduh dari <http://jiss.publikasiindonesia.id> (Pada 02 November)
- Setiawati Budi. 2019. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Kepolisian Resort Balangan. *PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 6 (1) Maret, pp 76-78. Diunduh dari <https://www.neliti.com> (Pada 28 Oktober 2022)
- Suandi. 2019. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan*, 1 (2) Maret, pp 13-17. Diunduh dari: <https://www.neliti.com> (Pada 25 Oktober 2022)
- Subandi M. 2018. Proposal Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Februari, pp 7-10. Diunduh dari <https://www.researchgate.net/> (Pada 10 November 2022)

Internet

Badan Pusat Statistik Jombang. 2022. Badan Pusat Statistik Kab. Jombang. Diakses dari <https://jombangkab.bps.go.id/> (Pada 29 Desember 2022)

Dewi S. Ratna. 2020. Proyeksi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Diakses dari <https://ombudsman.go.id> (Pada 29 Oktober 2022)

Fatimah Nur. 2019. Pelayanan Publik: Pengertian, Karakteristik, Hingga Tujuannya. Diakses dari <https://pelayananpublik.id> (Pada 24 Oktober 2022)

Kampung Inggris Pare. 2022. Pengertian Kepuasan Menurut Para Ahli dan Bentuknya. Diakses dari <https://visitpare.com/> (Pada 15 November 2022)

KBBI. Diakses dari <https://kbbi.web.id/pelayanan> (Pada 24 Oktober 2022)

Kecamatan Mojoagung. 2022. Informasi Kantor Kecamatan Mojoagung. Diakses dari <https://simkecamatan.afindo-inf.com> (Pada 18 Februari 2023)

Kompas. 2022. Pengertian Masyarakat Menurut Para Ahli. Diakses dari <https://nasional.kompas.com/> (Pada 10 November 2022)

Lestari Ageng. 2021. Pengertian Kepuasan Pelanggan: Faktor, Indikator, dan Optimalisasinya. Diakses dari: <https://www.gramedia.com> (Pada 23 Oktober 2022)

Mardiasuti Aditya. 2022. Mengenal Rumus Slovin. Diakses dari: <https://www.detik.com/> (Pada 24 Desember 2022)

Pemerintah Kabupaten Jombang. 2023. Portal Resmi Pemerintah Kabupaten Jombang. Diakses dari: <https://jombangkab.go.id/> (Pada 25 Maret 2023)

Riantana Andri. 2023. Jombang Regency Population Data Update 2023. Diakses dari <https://portal-uang.com/> (Pada 01 Januari 2023)



Rumus Statistik. 2021. Rumus Slovin. Diakses dari rumusstatistik.com
(Pada 19 Februari 2023)

Wahyuni Noor. 2014. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Diakses dari qmc.binus.ac.id (Pada 19 Februari 2023)

