

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

Sofardana Ganda Herlani¹⁾, Bambang Suhada²⁾, Deny Edy Widodo³⁾

ganda.lelakike2@gmail.com

Universitas Muhammadiyah Metro

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggali dan memahami tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pembuatan E-KTP yang disediakan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lampung Tengah. Penelitian ini mengadopsi metodologi penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif untuk melakukan analisisnya. Populasi yang menjadi fokus adalah warga Kabupaten Lampung Tengah yang tengah mengurus pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat, selama periode dari awal tahun 2023 hingga bulan Oktober, sedangkan sampelnya dipilih menggunakan teknik non-probabilitas sehingga didapat sebanyak 100 sampel yang akan menjadi responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan tergolong dalam kategori mutu pelayanan C dengan skor SKM sebesar 71,0325, yang menunjukkan kinerja kurang baik. Enam faktor penilaian mendapatkan penilaian buruk yaitu prosedur yang rumit dalam pembuatan E-KTP, waktu tunggu layanan yang panjang, ketidaksesuaian antara standar layanan dan hasil yang diterima, kurangnya kompetensi dari petugas layanan, fasilitas yang tidak memadai, serta pengelolaan keluhan dari pengguna layanan yang tidak efektif, sedangkan tiga faktor mendapatkan penilaian baik yaitu kesesuaian antara persyaratan layanan dengan jenis layanannya, biaya layanan yang dianggap wajar, serta perilaku petugas yang sopan dan ramah.

Kata Kunci: Kepuasan masyarakat, pelayanan, KTP Elektronik, Lampung Tengah.

ABSTRACT

This research aims to explore and understand the level of community satisfaction with the E-KTP making service provided by the Population and Civil Registration Service Office in Central Lampung Regency. This research adopts a descriptive research methodology with a quantitative approach to carry out the analysis. The population in focus are residents of Central Lampung Regency who are processing the creation of Electronic Identity Cards (E-KTP) at the local Population and Civil Registration Service, during the period from early 2023 to October, while the sample was selected using non-probability techniques to obtain A total of 100 samples will become respondents.

The research results show that the service unit's performance is classified as service quality category C with an SKM score of 71.0325, which indicates poor performance. Six assessment factors received a bad rating, namely complicated procedures in making E-KTP, long waiting times for services, discrepancies between service standards and the results received, lack of competence of service personnel, inadequate facilities, and inadequate management of complaints from service users. effective, while three factors received good ratings, namely suitability between service requirements and the type of service, service costs that are considered reasonable, and polite and friendly behavior of officers.

Keywords: Community satisfaction, service, Electronic KTP, Central Lampung.

I. PENDAHULUAN

Pemerintah bertugas menyediakan layanan publik kepada warga negara, yang diatur dalam perundang-undangan. Menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, layanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan hukum untuk semua warga negara dan penduduk, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun layanan administratif yang ditawarkan oleh pengelola layanan publik. Pemerintah memiliki tanggung jawab besar untuk selalu berusaha memberikan layanan terbaik kepada rakyatnya melalui kinerja pegawainya. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika (Febriyanto, DE Widodo : 2024). Namun, kualitas layanan publik yang kurang memadai oleh birokrasi pemerintah menciptakan persepsi negatif di kalangan masyarakat.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memastikan layanan yang disediakan memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat, survei kepuasan masyarakat merupakan salah satu alat penting. Survei ini bukan hanya sekedar mengukur seberapa puas masyarakat dengan pelayanan yang diberikan, tapi juga mencari tahu aspek mana saja yang perlu ditingkatkan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat beberapa unsur kunci dalam melakukan survei kepuasan masyarakat untuk pelayanan publik, antara lain persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu pelayanan, biaya/ tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana.

Menurut Rangkuti (2014), kepuasan adalah sesuatu yang dinamis; ia berubah-ubah dan dipengaruhi oleh setiap interaksi antara konsumen dengan produsen. Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai evaluasi subjektif terhadap seberapa jauh kenyataan atau pengalaman memenuhi atau melebihi

harapan. Kualitas layanan yang baik adalah kunci untuk mencapai kepuasan pelanggan, dan hal ini sangat penting dalam sektor publik untuk membangun hubungan yang baik dengan masyarakat.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diatur dalam Permenpan-RB (No.14 Tahun 2017) merupakan teknik pengukuran untuk menggali tingkat kepuasan masyarakat terhadap sebuah layanan, melalui pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Tujuan utama dari SKM adalah untuk mengukur seberapa puas masyarakat sebagai pemakai layanan dan menilai kinerja unit layanan tersebut secara periodik. Hasil dari SKM diwujudkan dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Isu utama yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah adalah dalam hal penyediaan layanan E-KTP, yang sangat penting bagi masyarakat karena hampir semua kebutuhan administratif mengharuskan adanya E-KTP. Namun, hingga saat ini, layanan E-KTP masih mengalami kendala seperti belum maksimalnya pelayanan, proses yang lambat, kekurangan bahan cetak E-KTP, dan waktu tunggu yang sangat lama.

Rumusan masalah yang dikemukakan yaitusejauh mana kepuasan warga terhadap proses pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di wilayah Kabupaten Lampung Tengah.?

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggali dan memahami tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pembuatan E-KTP yang disediakan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lampung Tengah. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi

variabel-variabel yang memiliki pengaruh signifikan dan dominan terhadap tingkat kepuasan tersebut

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi metodologi penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif untuk melakukan analisisnya. Menurut Sidik (2019), penelitian deskriptif dirancang untuk secara sistematis menggambarkan dan mendokumentasikan aspek-aspek tertentu dari suatu fenomena atau situasi yang menjadi fokus perhatian peneliti, dengan berdasarkan pada fakta yang ada. Sementara itu, pendekatan kuantitatif, sebagaimana dijelaskan oleh Margareta (2014), menekankan pada pengukuran dan analisis numerik dari data untuk menetapkan hubungan antarvariabel dengan menggunakan indikator variabel yang telah ditentukan. Dengan demikian, metodologi ini digunakan untuk menyediakan pandangan yang komprehensif dan terukur mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lampung Tengah. Melalui pengumpulan dan analisis data kuantitatif, penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan gambaran yang jelas dan objektif mengenai kinerja layanan yang disediakan.

Berdasarkan Sugiyono (2018: 130), pemahaman mengenai populasi mencakup wilayah generalisasi yang berisi subjek atau objek dengan jumlah dan ciri khas tertentu yang peneliti pilih untuk dikaji, dan selanjutnya membuat kesimpulan. Dalam konteks penelitian ini, populasi yang menjadi fokus adalah warga Kabupaten Lampung Tengah yang tengah mengurus pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat, selama periode dari awal tahun 2023 hingga bulan Oktober. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel non-probabilitas dengan jumlah 100 sampel. Riduwan (2016) menjelaskan bahwa metode pengumpulan data merupakan kumpulan teknik atau metode yang dapat diterapkan oleh peneliti dalam rangka mengumpulkan data. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data kuisisioner, wawancara, dan observasi. Sudjana (2015) mendefinisikan “metode kuisisioner sebagai teknik pengumpulan data yang efisien, menggunakan sebuah daftar yang berisi serangkaian pertanyaan atau isian yang telah terstruktur dengan baik.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Pengolahan Data SKM

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	52	52%
2.	Perempuan	48	48%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer diolah Tahun 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa sebesar 52% responden adalah laki-laki dan 48% sisanya adalah perempuan. Hal ini menandakan bahwa dalam penelitian ini, terdapat kecenderungan jumlah responden laki-laki yang lebih tinggi dibandingkan dengan responden perempuan.

Tabel 2. Karakteristik Pendidikan terakhir Responden

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	6	6%
2	SLTP	9	9%
3	SLTA	49	49%
4	S1	29	29%

5	S2	7	7%
6	S3	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer diolah Tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas, diketahui tingkat pendidikan sekolah dasar (SD) 6%, sekolah menengah pertama (SLTP) 9%, sekolah menengah atas (SLTA) 49%, sarjana (S1) 29%, dan pasca sarjana (S2) 7%. Analisis ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yakni 49%, memiliki latar belakang pendidikan SLTA, sementara kelompok dengan jenjang pendidikan SD merupakan yang paling sedikit, hanya mencakup 6% dari total responden.

Tabel 3. Usia Responden

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	16-25	27	27%
2	26-35	30	30%
3	36-45	13	13%
4	46-55	18	29%
5	56-65	9	9%
6	66-keatas	3	3%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer diolah Tahun 2024

Berdasarkan tabel di atas, distribusi usia responden dengan usia antara 16-25 tahun 27%, usia 26-35 tahun 30%, usia 36-45 tahun 13%, usia 46-55 tahun 18%, usia 56-65 tahun 9%, dan kelompok usia 66 tahun ke atas hanya 3%. Kelompok usia dengan persentase tertinggi adalah 26-35 tahun, mencapai 30%, sementara kelompok usia dengan persentase terendah adalah mereka yang berusia 66 tahun ke atas, hanya 3%.

Tabel 4. Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	PNS	21	21%
2	Swasta	31	31%

3	Kontrak	15	15%
4	Pensiunan	7	7%
5	Pengusaha	24	24%
6	Tidak Bekerja	2	2%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer diolah Tahun 2024

Berdasarkan tabel di atas, distribusi pekerjaan Pegawai Negeri Sipil (PNS) 21%, pekerja swasta 31%, pegawai kontrak 15%, pensiunan 7%, pengusaha 24%, dan yang tidak memiliki pekerjaan 2%. Dari analisis ini, terlihat bahwa kelompok pekerja swasta menyumbang persentase terbesar yaitu 31%, sedangkan kelompok yang tidak bekerja menempati posisi terendah dengan hanya 2%.

Tabel 5. Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan

No	Unsur	Rata-rata	Penimbangan	Nilai Rata-rata Tertimbang
1	Persyaratan	3,34	0,11	0,3674
2	Prosedur	2,92	0,11	0,3212
3	Waktu pelayanan	2,51	0,11	0,2761
4	Biaya/tarif	3,00	0,11	0,33
5	Produk layanan	2,92	0,11	0,3212
6	Kompetensi pelaksana	2,98	0,11	0,3278
7	Perilaku pelaksana	3,29	0,11	0,3619
8	Sarana dan prasarana	2,39	0,11	0,2629
9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	2,48	0,11	0,2728

	Jumlah	2,8413
--	--------	--------

Sumber : Data Primer diolah Tahun 2024

Tabel di atas mengindikasikan bahwa unsur U1 memiliki tingkat kepuasan tertinggi diantara unsur-unsur layanan yang lain, sementara unsur U8 memiliki tingkat kepuasan terendah. Indikasi ini menunjukkan variasi dalam tingkat kepuasan terhadap aspek-aspek tertentu dari layanan pembuatan E-KTP yang perlu mendapat perhatian khusus untuk peningkatan kualitas layanan di masa depan.

Skor SKM

Skor SKM diperoleh dengan cara menjumlahkan seluruh nilai rata-rata tertimbang pada tabel 5 kemudian dikonversi dengan cara dikali 25 sehingga diperoleh perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{SKM} &= \text{Jumlah Nilai Rata-rata} \\ &\quad \text{Tertimbang} \times 25 \\ &= 2,8413 \times 25 = 71,0325 \end{aligned}$$

Tabel 6. Skor Nilai SKM

SKM	71,0325
Mutu	C
Kinerja	Kurang baik

Sumber : Data Primer diolah Tahun 2024

Mengacu pada tabel di atas, skor yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk kesembilan unsur pelayanan tersebut adalah 71,0325. Hasil ini menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan tergolong dalam kategori mutu pelayanan C, yang mencerminkan kinerja kurang baik. Hal ini disebabkan skor tersebut berada di dalam rentang nilai interval konversi SKM antara 65 hingga 76,60, yang mengindikasikan penilaian tersebut.

2. Pembahasan

Analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kartu Tanda Penduduk oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lampung Tengah tidak memuaskan. Faktor utama yang berkontribusi terhadap hal ini termasuk pelayanan yang dinilai kurang optimal dari dinas dan instansi terkait.

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat diklasifikasikan sebagai tidak memuaskan. Evaluasi ini menggunakan 9 indikator yang ditetapkan dalam Pedoman Umum Permenpan No. 14 Tahun 2017. Kesimpulan ini diperkuat oleh hasil uji hipotesis yang menunjukkan kesesuaian antara hipotesis dan temuan penelitian. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dikalkulasikan menjadi 71,0325 setelah dihitung dengan formula Nilai Indeks x Nilai Penimbang atau hasil penilaian di dalam penelitian ini adalah $2,8413 \times 25 = 71,0325$, menunjukkan bahwa kinerja keseluruhan dalam pemberian layanan dinilai kurang.

Dari 9 indikator yang dievaluasi, 6 di antaranya mendapat penilaian kurang baik, sedangkan 3 indikator lainnya dinilai baik. Penemuan ini mengindikasikan perlunya upaya peningkatan layanan untuk mencapai setidaknya kategori yang baik, demi memastikan kepuasan masyarakat dan mempertahankan kepercayaan publik terhadap aparat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Penilaian masing-masing aspek layanan dapat dilihat dari skor rata-rata yang diperoleh. Menurut standar yang ditetapkan, skor di atas 3 menandakan

bahwa layanan sudah dianggap baik. Dalam analisis ini, hanya 3 dari 9 aspek yang mencapai skor tersebut, yaitu kesesuaian persyaratan layanan, kewajaran biaya, dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan yang mencakup kesopanan dan keramahan. Ini menunjukkan bahwa masih ada ruang yang signifikan untuk perbaikan dalam kualitas layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah.

a. Unsur kesatu yaitu kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

Hasil wawancara yang dilakukan dengan penduduk Kabupaten Lampung Tengah mengungkapkan bahwa proses mendapatkan E-KTP di Kantor Dinas Catatan Sipil setempat telah memenuhi ekspektasi. Hal ini berarti bahwa persyaratan pelayanan yang dipaparkan oleh staf kantor telah sesuai dengan jenis layanan yang ditawarkan. Diperlukan ketepatan dalam memenuhi persyaratan yang ditetapkan untuk memastikan pengurusan E-KTP dapat berjalan lancar, sejalan dengan aturan dan kebijakan yang telah diumumkan sebelumnya.

Pendapat ini diperkuat oleh hasil survei kepuasan yang dilakukan, menunjukkan bahwa tidak ada responden yang merasa pelayanan tidak memenuhi ekspektasi. Sebanyak 4 responden merasa pelayanan kurang memuaskan, namun mayoritas, yakni 58 responden, merasa pelayanan cukup memuaskan dan 38 responden lainnya menyatakan pelayanan sangat memuaskan. Ini menunjukkan bahwa kebanyakan masyarakat merasa puas dengan proses pengurusan E-KTP, menandakan bahwa kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah telah berhasil memberikan layanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Layanan ini didukung

dengan kejelasan dan ketepatan informasi mengenai persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Sehingga skor rata-rata yang didapat yaitu 3,34 dapat diinterpretasikan bahwa pelayanan tersebut dianggap baik. Karena skor tersebut lebih besar dari 3, maka dapat disimpulkan bahwa dalam hal kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, pelayanan tersebut telah memenuhi atau bahkan melebihi harapan yang diperlukan. Dengan demikian, aspek ini telah dinilai secara positif dalam penilaian tingkat pelayanan.”

Mengacu pada hasil positif yang tercapai, sangat penting untuk menjaga keberlangsungan kualitas pelayanan ini di masa yang akan datang. Lebih jauh lagi, ada kebutuhan untuk meningkatkan standar pelayanan hingga titik di mana tidak ada satu pun keluhan dari masyarakat mengenai ketidaksesuaian antara persyaratan pelayanan dan proses pengurusan E-KTP yang dijalankan oleh Dinas Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah. Dengan kata lain, upaya harus dilakukan untuk memastikan bahwa semua aspek pelayanan dapat memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi masyarakat, sehingga tidak ada lagi masukan negatif terkait dengan kesesuaian persyaratan dan jenis layanan yang diberikan.

b. Unsur keempat yaitu kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

Dari data yang diperoleh melalui wawancara dengan warga Kabupaten Lampung Tengah, terungkap bahwa biaya layanan untuk pembuatan E-KTP di Kantor Dinas Catatan Sipil setempat dianggap masuk akal dan terjangkau oleh berbagai kalangan masyarakat, mulai dari mereka yang berada di tingkat ekonomi lebih rendah hingga yang memiliki kecukupan finansial. Meskipun proses

pembuatan E-KTP itu sendiri tidak dikenakan biaya oleh Dinas Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah, tetap ada beberapa biaya administratif pendukung yang diperlukan, seperti biaya fotokopi dokumen penting seperti Kartu Keluarga dan biaya transport untuk sampai ke kantor Dinas Catatan Sipil.

Pendapat ini diperkuat oleh hasil survei kepuasan yang dilaksanakan, di mana tidak ada satupun responden yang menganggap biaya layanan sangat mahal. Hanya 11 responden yang merasa biaya cukup mahal, sementara mayoritas, yaitu 78 responden, beranggapan bahwa biaya tersebut murah. Selain itu, 11 responden lain merasa bahwa layanan tersebut bisa diperoleh secara gratis. Kesimpulannya, persepsi umum terhadap biaya layanan pembuatan E-KTP di Kabupaten Lampung Tengah adalah positif, dengan mayoritas masyarakat menganggapnya terjangkau dan wajar. Sehingga skor rata-rata unsur keempat yang menyentuh kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan sebesar 3,0 menunjukkan tingkat kepuasan yang baik dari para pengguna layanan.

Dengan demikian, skor rata-rata 3,0 mencerminkan bahwa pengguna layanan merasa bahwa biaya atau tarif yang dikenakan sesuai dengan manfaat atau nilai yang mereka terima dari pelayanan tersebut. Ini bisa mencakup berbagai faktor seperti kualitas layanan yang diberikan, kecepatan atau efisiensi dalam penyediaan layanan, dan perbandingan dengan biaya atau tarif yang dikenakan oleh layanan serupa di tempat lain. Secara praktis, ketika unsur keempat dari pelayanan memperoleh skor sebesar 3,0, manajemen atau penyedia layanan dapat menginterpretasikan bahwa kebijakan tarif atau biaya yang mereka terapkan telah diterima dengan baik oleh para pengguna layanan. Hal ini juga dapat

menjadi indikasi bahwa pengguna layanan tidak merasa terlalu membebani atau merasa bahwa biaya yang mereka bayar sebanding dengan kualitas dan keuntungan yang mereka terima dari pelayanan tersebut. Dengan demikian, ini bisa dianggap sebagai prestasi positif dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna dan kualitas keseluruhan dari layanan yang diberikan.

Keberhasilan yang telah dicapai sejauh ini dalam memberikan layanan pengurusan E-KTP di kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah sangat penting untuk dipertahankan dan bahkan diperkuat ke depannya. Upaya ini perlu dilakukan agar seluruh masyarakat semakin puas dan tidak ada lagi aduan mengenai biaya atau tarif yang dianggap terlalu mahal dalam proses pengurusan E-KTP. Dengan terus berupaya meningkatkan standar pelayanan, diharapkan semua lapisan masyarakat dapat merasakan kewajaran dan kemudahan dalam mengakses layanan ini.

c. Unsur ketujuh perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

Menurut informasi yang dikumpulkan dari wawancara dengan masyarakat di Kabupaten Lampung Tengah, saat mereka mengurus E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil setempat, mereka merasakan perlakuan yang sangat baik dari petugas. Mulai dari petugas layanan umum hingga petugas perekaman dan pengambilan foto, semua menunjukkan sikap yang sopan dan ramah. Masyarakat merasa dihargai dan diterima dengan baik, menciptakan suasana yang hangat dan seperti keluarga. Data survei kepuasan yang dilakukan merefleksikan pandangan positif ini, dengan tidak ada responden yang merasa

petugas bertingkah kurang sopan atau ramah. Sedangkan tiga orang responden menganggap pelayanan yang diberikan kurang sopan dan ramah, mayoritas, yaitu 65 responden, merasakan bahwa petugas cukup sopan dan ramah. Lebih lanjut, 32 responden lainnya bahkan merasa bahwa tingkat kesopanan dan keramahan petugas sangat luar biasa. Keseluruhan data ini menunjukkan bahwa upaya untuk menciptakan lingkungan yang nyaman dan ramah bagi masyarakat yang mengurus dokumen penting seperti E-KTP telah berhasil dicapai oleh kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Lampung Tengah.. Sehingga dalam hal perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan dalam pelayanan pembuatan KTP di DISDUKCAPIL Kabupaten Lampung Tengah mendapatkan skor rata-rata 3,29. Dengan skor ini melebihi nilai ambang batas 3,0 yang menunjukkan bahwa pelayanan dalam aspek tersebut dianggap sudah baik. Jadi, secara keseluruhan, perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan dinilai positif dalam konteks pelayanan pembuatan KTP di wilayah tersebut.

Mencermati hasil yang telah diuraikan, sangat penting bagi pihak Dinas Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah untuk mempertahankan standar tinggi yang sudah dicapai dalam pelayanan pengurusan E-KTP. Lebih dari itu, ada kebutuhan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan sehingga di masa depan tidak ada lagi keluhan dari masyarakat mengenai sikap yang kurang sopan atau kurang ramah dari staf dalam proses pengurusan E-KTP. Ini menekankan pentingnya terus berupaya meningkatkan standar pelayanan untuk mencapai kepuasan masyarakat yang lebih besar.

Adapun 6 unsur yang mendapat nilai kurang baik, dijabarkan sebagai berikut:

a. Unsur Kedua yaitu Kemudahan prosedur pelayanan

Berbagai temuan dari wawancara yang dilakukan dengan para penduduk di Kabupaten Lampung Tengah menunjukkan bahwa proses pengajuan E-KTP di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat dianggap tidak terlalu rumit, berkat adanya prosedur standar yang sudah ditetapkan. Namun, demi mencapai kemudahan tersebut, pemohon diwajibkan untuk memenuhi serangkaian persyaratan yang, menurut kebanyakan responden, dirasa masih cukup berbelit-belit dan tidak sederhana. Hal ini terutama karena masih adanya ketergantungan pada metode manual dalam pengumpulan dokumen, bukan melalui platform berbasis internet, dan kebutuhan untuk menyertakan dokumen asli seperti Kartu Keluarga.

Selain itu, proses pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah masih dihadapkan pada masalah antrian panjang yang sering kali menghambat kelancaran proses tersebut. Situasi ini terutama disebabkan oleh volume warga yang mengajukan pembuatan E-KTP yang sangat besar. Oleh karena itu, diharapkan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dapat menyederhanakan proses serta memberikan fasilitas yang lebih efisien sebagai bentuk tanggung jawab dan komitmen dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pengimplementasian sistem komputersasi untuk mengunggah dokumen persyaratan dinilai sebagai salah satu solusi yang bisa diterapkan untuk mempermudah proses pengajuan

E-KTP bagi penduduk Kabupaten Lampung Tengah.

Berdasarkan skor rata-rata unsur kedua, diperoleh skor sebesar 2,92, kesimpulannya adalah bahwa pelayanan pembuatan KTP di kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah belum dapat dikatakan baik secara umum. Meskipun mendekati ambang batas yang ditetapkan (3,0), skor tersebut menunjukkan bahwa masih ada kekurangan dalam kemudahan prosedur pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perlu dilakukan evaluasi terhadap prosedur yang ada dan melakukan perbaikan sesuai dengan kebutuhan untuk mencapai standar yang diinginkan, yaitu skor rata-rata di atas 3,0.

b. Unsur Ketiga Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

Menurut hasil wawancara dengan responden Kabupaten Lampung Tengah, ketidakpuasan terhadap pelayanan E-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terutama berkaitan dengan ketidakpastian waktu penyelesaian. Responden menyebutkan bahwa proses pembuatan E-KTP seringkali tidak selesai tepat waktu, yang mengindikasikan adanya ketidakjelasan mengenai jangka waktu penyelesaian dan kurangnya informasi yang pasti tentang kapan dokumen tersebut akan selesai. Ketidaktepatan waktu ini dikonfirmasi oleh hasil survei kepuasan masyarakat, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa waktu layanan tidak cepat, dengan skor keseluruhan 2,51. Angka ini menunjukkan bahwa pelayanan belum memenuhi standar kepuasan yang diharapkan, mengingat skor di bawah 3,0 berarti pelayanan dinilai belum baik.

Dalam survei tersebut, hanya sebagian kecil dari total responden yang merasa

pelayanan cukup cepat atau sangat cepat, menandakan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah perlu meningkatkan efisiensi dan kecepatan dalam proses pembuatan E-KTP. Salah satu penyebab utama dari masalah ini adalah kurangnya komunikasi yang efektif antara pegawai dinas dan pemerintah pusat, yang menyebabkan informasi tentang proses dan waktu pelayanan menjadi tidak jelas bagi masyarakat.

Untuk mengatasi masalah ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah harus mencoba membangun sistem komunikasi yang lebih baik dengan pemerintah pusat, agar informasi tentang jadwal dan proses pembuatan E-KTP dapat dikomunikasikan dengan jelas kepada masyarakat. Dengan demikian, warga dapat memiliki ekspektasi yang realistis mengenai waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pembuatan E-KTP dan pelayanan dapat ditingkatkan sesuai dengan harapan masyarakat.

c. Unsur Kelima yaitu Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden dalam hal ini masyarakat Kabupaten Lampung Tengah, terungkap adanya kekurangan dalam hal kejelasan informasi yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat. Situasi ini menyebabkan realitas pelayanan yang diterima masyarakat tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan sesuai standar pelayanan. Contohnya, meskipun dijanjikan proses pelayanan yang mudah, masih terdapat keluhan dari sebagian masyarakat yang merasa belum menikmati kemudahan tersebut. Masalah ini muncul akibat

kurangnya edukasi dan informasi tentang produk layanan yang seharusnya mudah diakses oleh masyarakat, sehingga menghalangi kelancaran proses layanan.

Lebih lanjut, evaluasi terhadap aspek kelima layanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah memberikan skor sebesar 2,92. Skor ini berada di bawah standar kepuasan, yaitu 3,0, yang menandakan bahwa layanan yang diberikan belum memuaskan atau belum sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dengan demikian, ini mengindikasikan perlunya usaha yang lebih untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan agar dapat memenuhi, bahkan melampaui, harapan hanya standar yang telah ditentukan.

Untuk mengatasi masalah ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lampung Tengah seharusnya lebih konsisten dalam menerapkan dan menyajikan produk layanan yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Dengan tetap berkomitmen pada standar pelayanan yang telah diumumkan, diharapkan dapat memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Keselarasan antara apa yang dijanjikan dan apa yang diberikan dalam proses pelayanan sangat penting untuk membangun kepercayaan dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan.

d. Unsur Keenam yaitu Kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan

Berdasarkan tanggapan yang diberikan oleh responden, dalam ini masyarakat Kabupaten Lampung Tengah melalui wawancara, terdapat masalah terkait dengan perilaku pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

dalam proses pembuatan E-KTP yang dinilai belum mencapai standar yang baik. Dalam hal ini, terdapat kebutuhan mendesak untuk mengevaluasi pegawai yang bertanggung jawab dalam layanan ini, khususnya terkait dengan kemampuan mereka dalam mengoperasikan peralatan untuk perekaman data E-KTP. Terdapat beberapa kekeliruan yang ditemukan, seperti kesalahan pengetikan nama dan tanggal lahir, serta kualitas foto yang buram atau tidak fokus. Kesalahan-kesalahan ini menyebabkan hasil akhir dari pembuatan E-KTP banyak yang tidak memuaskan, menunjukkan perlunya peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Skor unsur keenam sebesar 2,98, ini menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam pelayanan masih di bawah standar yang diharapkan. Meskipun skor tersebut hampir mencapai 3,0, yang dianggap sebagai batas untuk pelayanan yang baik, namun karena masih di bawahnya, maka kesimpulannya adalah pelayanan pembuatan KTP di kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah masih belum memenuhi standar yang diharapkan dalam hal kompetensi kemampuan petugas.

Seharusnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lampung Tengah perlu merekrut staf yang memiliki keahlian khusus dalam teknologi informasi. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas teknis dalam menyediakan layanan, khususnya dalam pembuatan E-KTP. Selain keahlian teknis, staf yang direkrut juga harus memiliki kemampuan komunikasi dan interaksi yang baik dengan masyarakat. Kemampuan ini penting agar proses pembuatan E-KTP dapat berjalan lancar dan menghasilkan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

e. Unsur Kedelapan yaitu Kualitas sarana dan prasarana

Berdasarkan tanggapan dari wawancara dengan responden di Kabupaten Lampung Tengah, terungkap bahwa salah satu aspek yang menyebabkan kurang optimalnya pelayanan adalah kondisi fasilitas yang disediakan. Sarana dan fasilitas yang dimaksud mencakup berbagai peralatan dan perlengkapan yang esensial dalam proses kerja, serta fasilitas sosial yang mendukung kebutuhan masyarakat yang berinteraksi dengan instansi terkait. Khususnya dalam konteks pelayanan penerbitan E-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lampung Tengah, terdapat kekurangan signifikan dalam fasilitas pendukung, seperti ruang tunggu yang sempit dan peralatan perekaman data E-KTP yang tidak memadai dibandingkan dengan volume warga yang mengajukan pembuatan E-KTP. Kondisi ini menunjukkan bahwa infrastruktur yang ada belum sepenuhnya mendukung penyelenggaraan pelayanan yang efektif dan efisien.

Skor unsur kedelapan sebesar 2,39, kesimpulannya adalah bahwa kualitas sarana dan prasarana di kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah masih perlu ditingkatkan karena skor tersebut berada di bawah ambang batas yang dianggap baik, yaitu 3,0. Hal ini menunjukkan bahwa ada kekurangan atau kelemahan dalam sarana dan prasarana yang dapat mempengaruhi tingkat pelayanan pembuatan KTP di kantor tersebut. Oleh karena itu, perlu adanya upaya perbaikan atau peningkatan kualitas sarana dan prasarana agar pelayanan dapat lebih baik lagi.

Ketidakpuasan warga terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten

Lampung Tengah bermula dari kurangnya fasilitas dan infrastruktur penunjang yang memadai di kantor tersebut. Oleh karena itu, sangat disarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengalokasikan anggaran yang cukup guna menanggulangi masalah kekurangan fasilitas ini. Dengan peningkatan fasilitas, sarana, dan prasarana yang memadai, diharapkan pelayanan terhadap masyarakat dapat ditingkatkan, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

f. Unsur Kesembilan yaitu penanganan pengaduan pengguna layanan

Menurut informasi yang diterima dari wawancara dengan para responden, yaitu warga Kabupaten Lampung Tengah, ada kekecewaan terkait respons terhadap aduan yang diajukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat. Masyarakat merasa bahwa keluhan mereka tidak mendapat perhatian yang serius dari pihak berwenang. Sikap aparat yang kurang tanggap dalam mengatasi atau memberikan solusi atas keluhan-keluhan yang disampaikan oleh warga menambah rasa ketidakpuasan terhadap layanan yang disediakan oleh dinas tersebut.

Skor unsur kesembilan sebesar 2,48, dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan pembuatan KTP di kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah per unsur belum mencapai tingkat yang dianggap baik. Skor rata-rata di bawah 3,0 menunjukkan bahwa ada kekurangan dalam penanganan pengaduan pengguna layanan, sehingga pelayanan belum dapat dikatakan baik dalam hal ini. Diperlukan perbaikan atau peningkatan dalam penanganan pengaduan pengguna layanan untuk

meningkatkan kualitas keseluruhan pelayanan pembuatan KTP di kantor tersebut.

Seharusnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lampung Tengah harus proaktif dalam mengatasi masalah ini dengan menyediakan platform pengaduan yang dapat diakses secara langsung atau online. Cara ini diharapkan memungkinkan pengajuan pengaduan oleh masyarakat dapat langsung diterima dan direspon dengan segera. Dengan adanya sistem seperti ini, diharapkan setiap pengaduan dari masyarakat dapat ditangani dengan cepat, sehingga mereka tidak hanya mendapatkan respons yang cepat tetapi juga solusi yang efektif terhadap masalah yang mereka hadapi. Sistem pengaduan yang baik dan responsif ini tentunya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat.

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat, di antara enam faktor yang dievaluasi, sarana dan prasarana layanan muncul sebagai faktor utama yang menyebabkan tidak tercapainya kepuasan masyarakat. Dalam survei tersebut, tercatat 19 responden memberi penilaian negatif dan 26 responden menyatakan cukup, sementara 52 orang menganggap layanannya baik, dan hanya 3 orang yang menilai sangat baik. Dengan demikian, penilaian negatif dan cukup mengambil bagian sebesar 45% dari keseluruhan responden, yang menyebabkan kesimpulan bahwa faktor ini dinilai kurang memuaskan.

Kekurangan di sektor sarana dan prasarana layanan ini khususnya terkait dengan jumlah alat perekaman yang tersedia. Idealnya, seharusnya ada minimal lima unit alat perekaman, namun kenyataannya hanya terdapat dua unit

saja. Hal ini menyebabkan penundaan dalam proses perekaman data dan menghambat kecepatan proses pembuatan E-KTP. Selain itu, ruang tunggu yang disediakan juga tidak mencukupi untuk jumlah warga yang antri, membuat kenyamanan pengunjung terganggu.

Mengingat kondisi tersebut, direkomendasikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lampung Tengah untuk meningkatkan dan menambah jumlah alat perekaman E-KTP. Selain itu, dianjurkan pula untuk mengembangkan ruang tunggu dengan menyediakan fasilitas yang lebih nyaman, termasuk pemasangan AC, sebagai bagian dari upaya meningkatkan kenyamanan pengunjung. Untuk mencapai tujuan ini, diperlukan perencanaan anggaran yang matang untuk pembelian barang dan peralatan kantor di masa depan atau mencari dukungan dari pemerintah provinsi atau pusat. Langkah-langkah ini diharapkan dapat memperbaiki proses layanan pembuatan E-KTP dan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat di Kabupaten Lampung Tengah.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lampung Tengah untuk meningkatkan kualitas layanannya. Saran yang direkomendasikan termasuk mempermudah proses pembuatan E-KTP, mempercepat waktu pelayanan, menyesuaikan standar layanan dengan kualitas hasil yang diberikan, meningkatkan kompetensi petugas, memperbaiki sarana dan prasarana, serta meningkatkan efektivitas dalam menangani keluhan pelanggan. Langkah-langkah perbaikan ini dapat diimplementasikan melalui koordinasi

dengan lembaga yang berada di atasnya dan kewenangan kepala dinas untuk memulai perubahan ini dengan memotivasi perubahan pola pikir pada karyawan.

Kajian ini mendukung teori Satisfaction Quality Management (SKM), di mana dari sembilan elemen yang menjadi fokus dalam survei kepuasan masyarakat, enam di antaranya mendapatkan penilaian mutu C yang mengindikasikan kinerja yang belum memuaskan. Ini juga sejalan dengan teori layanan publik menurut Tjiptono (2014), yang menekankan pentingnya kesopanan, kenyamanan, dan kelengkapan fasilitas dalam pelayanan. Demikian pula, Usmara (2014) mengatakan bahwa kualitas layanan merupakan ukuran seberapa baik layanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan.

Studi empiris oleh Sri Susanti (2017) menemukan bahwa perencanaan anggaran berdampak positif dan signifikan terhadap penyerapan anggaran, menggambarkan kebutuhan akan pengelolaan yang efektif. Sementara itu, penelitian oleh Patiran (2018) menunjukkan bahwa walaupun kualitas layanan publik di bidang administrasi kependudukan di Kabupaten Lampung Tengah belum sepenuhnya memuaskan, masyarakat telah merasa cukup puas dalam hal reliabilitas (kehandalan) layanan yang diberikan. Kajian ini menekankan pentingnya evaluasi dan pengembangan berkelanjutan dalam hal kualitas layanan untuk memenuhi dan melampaui harapan masyarakat.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Hasil survei kepuasan masyarakat mengenai layanan penerbitan Kartu Identitas Penduduk (KTP) oleh Kantor

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) di Kabupaten Lampung Tengah menunjukkan bahwa sekitar 67% dari responden merasa kurang puas dengan performa layanannya. Ini dikarenakan dari sembilan faktor penilaian, enam di antaranya mendapat penilaian buruk. Faktor-faktor tersebut meliputi prosedur yang rumit dalam pembuatan E-KTP, waktu tunggu layanan yang panjang, ketidaksesuaian antara standar layanan dan hasil yang diterima, kurangnya kompetensi dari petugas layanan, fasilitas yang tidak memadai, serta pengelolaan keluhan dari pengguna layanan yang tidak efektif. Faktor yang paling mempengaruhi penilaian negatif ini adalah kurangnya kualitas sarana dan prasarana.

2. Di sisi lain, terdapat tiga faktor utama yang secara signifikan berkontribusi terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan ini, yakni kesesuaian antara persyaratan layanan dengan jenis layanannya, biaya layanan yang dianggap wajar, serta perilaku petugas yang sopan dan ramah. Ketiga faktor inilah yang paling dominan dan mendukung terhadap tingkat kepuasan publik terhadap layanan KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah.

Saran

1. Bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lampung Tengah. Disarankan untuk menyederhanakan prosedur pembuatan E-KTP. Ini bisa dilakukan dengan menyusun ulang langkah-langkah proses pelayanan agar lebih efisien dan mudah dipahami oleh masyarakat. Transparansi mengenai prosedur ini

- juga perlu ditingkatkan dengan menyediakan panduan yang jelas dan mudah diakses. Untuk mengatasi masalah waktu yang memakan waktu lama, pihak berwenang perlu melakukan evaluasi terhadap alur pelayanan yang ada. Peningkatan jumlah petugas atau pengaturan jadwal yang lebih efisien dapat membantu mempercepat proses pelayanan. Selain itu, sistem antrian yang lebih efektif juga bisa diterapkan. Penting untuk memastikan bahwa standar pelayanan yang ditetapkan sesuai dengan hasil yang diberikan kepada masyarakat. Evaluasi berkala terhadap kualitas produk pelayanan sangat diperlukan, dan langkah perbaikan harus diambil jika ada ketidaksesuaian antara standar dan hasil yang diberikan. Pelatihan dan pengembangan petugas perlu ditingkatkan untuk memastikan bahwa petugas pelayanan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang cukup. Dengan meningkatkan kompetensi mereka, diharapkan kualitas pelayanan akan meningkat secara keseluruhan. Sarana dan prasarana yang memadai sangat penting untuk mendukung proses pelayanan yang lancar. Evaluasi terhadap kondisi fasilitas yang ada dan perbaikan atau peningkatan yang diperlukan harus dilakukan secara berkala. Penting untuk memiliki sistem yang efektif dalam menangani pengaduan dari pengguna layanan. Transparansi, responsibilitas, dan langkah-langkah tindak lanjut yang jelas perlu diterapkan untuk memastikan bahwa setiap pengaduan ditangani dengan baik dan solusi yang memuaskan diberikan kepada pelapor.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menjalankan survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan

berkesinambungan dengan tujuan untuk secara detail mengevaluasi dan memantau perkembangan dalam kualitas serta efektivitas layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lampung Tengah, khususnya terkait dengan proses pembuatan E-KTP. Lebih lanjut, penting juga bagi penelitian yang akan datang untuk mempertimbangkan perluasan cakupan wilayah atau kelompok populasi yang diteliti serta meningkatkan jumlah responden atau sampel yang terlibat dalam survei tersebut, untuk mendapatkan hasil yang lebih representatif dan mendalam tentang kondisi layanan.

V. DAFTAR PUSTAKA

- A. Patiran. 2018. Fokus Ekonomi: *Jurnal Ilmiah Ekonomi*. 5 (2), 2018.
- Margareta, Shinta. 2014. Hubungan Pelaksanaan Sistem Kearsipan Dengan Efektivitas Pengambilan Keputusan Pimpinan : Study Deskriptif Analisis Kuantitatif Di Sub Bagian Kepegawaian Dan Umum Lingkungan Kantor Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Manajemen*. No. 2 vol 3. 2014.
- Rangkuti, Freddy (2014). *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan dan Akdon. 2016. Rumus dan Data dalam Analisis Data Statistika. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, Sri. 2014. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping. *Jurnal Manajemen*. No. 1 vol 2. 2014.
- Sudjana. 2015. *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suhadi, S., Febriyanto, F., & Widodo, D. E. (2024). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur. *SIMPLEX: Journal of Economic Management*, 5(1), 155-167.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*. *Standar Pelayanan Publik*.
- Usmara. 2014. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amoro Book.
- UUPERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.