

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN E-KTP TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT

(Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto)

Lulus Siana Widibudiarti, Supri Hartono

E-mail: [lulussiana6@gmail.com](mailto:lulussiana6@gmail.com)

*Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas 17  
Agustus, Surabaya*

## ***Abstract***

*The discussion of quality public services is one of the pillars to show the changing administration of government in favor of improving the welfare of its people. The Department of Population and Civil Registration of Mojokerto City is an agency that serves population administration. The most common form of service we encounter is population administration services, such as resident card or KTP, Family Card or Family Card services. In serving the community, the city government is also inseparable from problems related to the relatively unsatisfactory service conditions. This study aims to determine the effect of E-KTP service quality on community satisfaction in the Population and Civil Registration Office of Mojokerto City.*

*Survey research methods (survey research method) with the nature of the study including analytic. The study population was all the people who visited the Department of Population and Civil Registration of Mojokerto City with the aim of getting a KTP service. Determination of the sample using accidental sampling and obtained a sample of 32 respondents. The research instrument using a questionnaire and data analysis techniques used in this study is a simple linear regression analysis.*

*The results of simple linear regression analysis obtained tcount greater than t table ( $2.071 > 2.042$ ); Fcount is greater than Ftable ( $10.059 > 3.14$ ) and the coefficient of determination is 0.251 which means that there is a positive*

*and significant influence on the Quality of E-KTP Services on Community Satisfaction.*

*The Office of Population and Civil Registry of Mojokerto City should maintain or make efforts to improve the maximum implementation of the service quality strategy so that all people as service users can feel the satisfaction of the overall service.*

**Keywords:** *Quality of care, Public satisfaction.*

### **Abstrak**

*Pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu pilar untuk menunjukkan berubahnya penyelenggaraan pemerintahan yang berpihak pada peningkatan kesejahteraan masyarakatnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto merupakan instansi yang melayani administrasi kependudukan. Bentuk pelayanan yang paling sering kita temui adalah pelayanan administrasi kependudukan, seperti pelayanan kartu tanda penduduk atau KTP, Kartu Keluarga atau KK. Dalam melayani masyarakat, pemerintah Kota juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto.*

*Metode penelitian survey (survey research method) dengan sifat penelitian termasuk analitik. Populasi penelitian semua masyarakat yang berkunjung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto dengan tujuan mendapatkan layanan KTP. Penentuan sampel dengan menggunakan accidental sampling dan memperoleh sampel sebanyak 32 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana.*

Hasil analisis regresi linier sederhana diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2,071 > 2,042$ );  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $10,059 > 3,14$ ) dan koefisien determinasi sebesar 0,251 yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Kualitas Pelayanan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto sebaiknya mempertahankan atau melakukan upaya peningkatan untuk penerapan strategi kualitas pelayanan secara maksimal agar seluruh masyarakat selaku pengguna pelayanan dapat merasakan kepuasan dari pelayanan secara menyeluruh.

***Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan.***

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang/jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik. Perbincangan pelayanan publik yang berkualitas merupakan pilar untuk menunjukkan berubahnya penyelenggaraan pemerintahan yang berpihak pada peningkatan kesejahteraan masyarakatnya. Terwujudnya pelayanan yang baik bagi masyarakat sangat bergantung pada kemampuan aparat pelaksana dan tersedianya sarana pendukung yang memadai.

Salah satu contoh bentuk pelayanan yang paling sering kita temui adalah pelayanan administrasi kependudukan seperti pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto merupakan instansi yang melayani administrasi kependudukan, diantaranya adalah pembuatan akta kelahiran dan kematian, pengakuan dan pengesahan untuk pembuatan akta perkawinan dan perceraian, pembuatan kartu keluarga, pembuatan surat pindah datang antar kabupaten/kota atau antar provinsi, serta pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang saat ini menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).

KTP merupakan identitas resmi penduduk yang wajib dimiliki bagi seluruh warga Negara Republik Indonesia. Pada tahun 2006 ditetapkan UU Nomor 23 yang berisi, Kartu Tanda Penduduk Elektronik dikenal dengan dengan nama *electronic* Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) yang memiliki masa berlaku selama 5 tahun. Pada tahun 2013 ditetapkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 *electronic* Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) diubah nama menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) mengacu pada Ejaan Yang Disempurnakan (EYD) dalam bahasa Indonesia dan berlaku seumur hidup sedangkan untuk warga negara asing disesuaikan dengan masa ijin tinggal.

Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh pemerintah/lembaga yang memberikan pelayanan (*provider*), bukan ditentukan secara bersama-sama. Kualitas layanan dibatasi hanya merupakan bagian dari strategi bisnis. Dalam melayani masyarakat, pemerintah kota juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Hal ini terutama berkaitan dengan baik buruknya sumber daya aparatur pemerintah yang profesional. Keluhan yang sering terdengar dari masyarakat adalah pelayanan yang kurang bersahabat/ramah, lambannya proses pembuatan KTP dan KK yang sering kali melewati batas target waktu pelayanan yang ditetapkan, yaitu melebihi 5 hari bahkan berminggu-minggu. Sehingga ketepatan waktu pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan di mata masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto sendiri juga memiliki masalah keterbatasan sumber daya bahan pembuatan e-KTP yang jumlahnya terbatas karena beberapa masalah di pusat dan juga memiliki masalah keterbatasan aparatur, dimana menurut Renstra Dispendukcapil Kota Mojokerto tahun 2016-2021 hanya terdapat 30 orang PNS. Jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Kota Mojokerto dan banyaknya pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto maka bisa dikatakan tidak sebanding.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor penting yang sangat bermakna untuk meningkatkan layanan yang berulang. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penyelenggara pelayanan publik, Instansi dituntut harus mampu untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik, pelayanan yang efektif dan efisien demi kenyamanan publik dengan mengoptimalkan seluruh potensi yang ada di lembaganya, mulai dari sarana, prasarana dan sumberdaya manusia serta teknologi perangkat lunak lainnya.

Berangkat dari permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto”.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

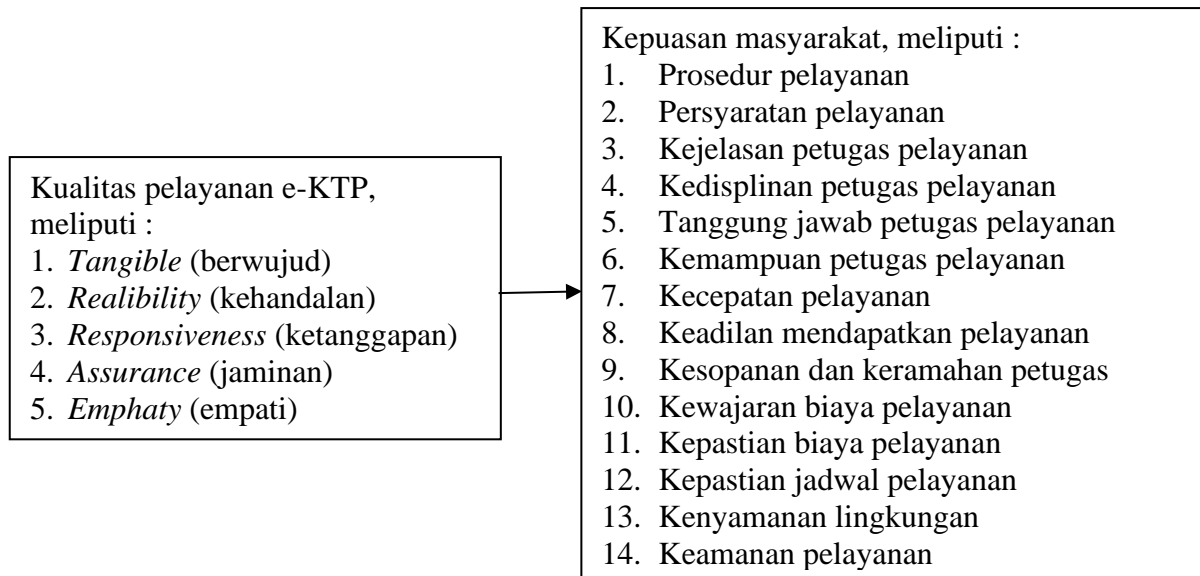
Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto ?”

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto.

## Kerangka Dasar Pemikiran

Dalam penelitian ini, dengan adanya kualitas pelayanan E-KTP yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.



## Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H<sub>1</sub> : Ada pengaruh kualitas pelayanan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian studi prospektif (*prospective study*). Metode yang digunakan termasuk penelitian survey (*survey research method*) dengan sifat penelitian termasuk analitik.

## Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto. Sedangkan waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Juni 2020.

## Populas dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat yang berkunjung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik atau ciri-cirinya yaitu masyarakat yang mengurus E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto

## PEMBAHASAN

### 1. Uji Validitas

**Tabel 3.1** Uji Validitas Pertanyaan Variabel Kualitas Pelayanan.

No.	Pertanyaan	Pearson Correlation	r tabel	Sig	Ket
1.	Kondisi bangunan/ gedung yang menarik	0,723	0,448	0,000	Valid
2.	Ruangan bersih, rapih dan nyaman	0,396	0,448	0,025	Valid
3.	Kerapihan atribut (seragam) yang dipakai petugas	0,627	0,448	0,000	Valid
4.	Penggunaan nomor antrian pada pelayanan administrasi	0,524	0,448	0,002	Valid
5.	Kualitas informasi syarat pembuatan dokumen kependudukan yang disampaikan petugas	0,557	0,448	0,001	Valid
6.	Pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	0,694	0,448	0,000	Valid
7.	Permohonan maaf atas pelayanan yang kurang memuaskan	0,627	0,448	0,000	Valid
8.	Kemampuan para petugas dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan	0,534	0,448	0,000	Valid

9.	Kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan	0,534	0,448	0,002	Valid
10.	Kecepatan merespon masyarakat yang datang	0,694	0,448	0,000	Valid
11.	Waktu menunggu dalam menerima pelayanan	0,358	0,448	0,044	Valid
12.	Kemauan petugas dalam menerima pelayanan	0,559	0,448	0,001	Valid
13.	Jaminan ketepatan waktu penerbitan dokumen kependudukan	0,358	0,448	0,044	Valid
14.	Kemampuan petugas menanamkan kepercayaan kepada masyarakat	0,504	0,448	0,003	Valid
15.	Kemampuan petugas dalam menjawab setiap pertanyaan yang diajukan masyarakat	0,541	0,448	0,001	Valid
16.	Petugas memberikan pelayanan dengan sopan, santun dan profesional	0,524	0,448	0,002	Valid
17.	Petugas membantu masyarakat yang bingung dalam persyaratan administrasi	0,723	0,448	0,000	Valid
18.	Kemudahan petugas sewaktu dihubungi masyarakat	0,504	0,448	0,003	Valid
19.	Perlakuan petugas penuh perhatian kepada masyarakat	0,410	0,448	0,020	Valid
20.	Petugas melayani dan menghargai setiap masyarakat dengan bersikap ramah	0,358	0,448	0,044	Valid

*Sumber: Data Primer, 2020*

Berdasarkan Tabel 3.1 menunjukkan bahwa semua item pertanyaan variabel Kualitas Pelayanan E-KTP diperoleh  $r_{hitung} > r_{tabel} = 0,448$  untuk nilai signifikan korelasi pearson kurang dari 0,05 dengan  $df = 32 - 2 = 30$ , item pertanyaan pada penelitian di atas dikatakan valid dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

**Tabel 3.2 Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat**

No	Pertanyaan	Pearson Correlation	r tabel	Sig	Ket
1.	Informasi mengenai prosedur pelayanan mudah didapatkan	0,480	0,448	0,005	Valid
2.	Persyaratan yang diminta tidak berbelit-belit	0,706	0,488	0,000	Valid
3.	Petugas pelayanan selalu ada di loket pelayanan	0,702	0,488	0,000	Valid
4.	Petugas pelayanan sangat disiplin dalam memberikan pelayanan	0,639	0,488	0,000	Valid
5.	Petugas sangat bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan	0,584	0,488	0,000	Valid



6.	Petugas pelayanan memiliki keahlian dan kecakapan dalam memberikan pelayanan	0,682	0,488	0,000	Valid
7.	Kecepatan proses pelayanan sesuai dengan berkas layanan yang diajukan	0,663	0,488	0,000	Valid
8.	Petugas memberikan pelayanan yang adil dan sesuai dengan nomor antrian	0,758	0,488	0,000	Valid
9.	Petugas bersikap ramah dan sopan saat memberikan pelayanan	0,548	0,488	0,001	Valid
10.	Petugas memberikan rincian yang jelas mengenai biaya yang harus dibayarkan	0,642	0,488	0,000	Valid
11.	Petugas tidak memungut biaya tambahan selain biaya resmi yang telah ditetapkan	0,500	0,488	0,004	Valid
12.	Jangka waktu pelayanan sesuai dengan target waktu pelayanan yang telah ditentukan	0,408	0,488	0,020	Valid
13.	Sarana prasarana dan fasilitas yang disediakan sangat memudahkan proses pelayanan	0,468	0,488	0,007	Valid
14.	Adanya fasilitas pengaduan jika merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan	0,748	0,488	0,000	Valid

*Sumber: Data Primer, 2020.*

Berdasarkan Tabel 3.2 menunjukkan bahwa semua item pertanyaan variabel Kepuasan Masyarakat diperoleh  $r_{hitung} > r_{tabel} = 0,448$  untuk nilai signifikan korelasi pearson kurang dari 0,05 dengan  $df = 32 - 2 = 30$ , item pertanyaan pada penelitian di atas dikatakan valid dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas diukur menggunakan Cronbach's Alpha. Apabila Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6 maka masing-masing pertanyaan didalam kuesioner reliabel. Hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel pertanyaan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 3.3** Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Ket
1.	Kualitas pelayanan E-KTP	0,741	Reliabel
2.	Kepuasan masyarakat	0,734	Reliabel

*Sumber: Data Primer, 2020.*

Berdasarkan tabel 3.3 menunjukkan kedua variabel memiliki nilai Cronbach's alpha lebih dari 0,6 sehingga dapat dikatakan variabel penelitian tersebut reliabel.

### 3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Berdasarkan hasil uji SPSS diperoleh hasil regresi linier sederhana seperti berikut ini:

**Tabel 3.4** Regresi Linier Sederhana

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18,327	8,847		2,071	,047
	Kualitas	,405	,128	,501	3,172	,003

a. Dependent Variable: Kepuasan

*Sumber: Data Primer, 2020.*

Dari tabel 3.4 dapat diketahui hasil analisis regresi diperoleh koefisien untuk variabel kualitas layanan sebesar 0,405 dan dengan konstanta sebesar 18,327 sehingga model regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut :

$$Y = 18,327 + 0,405 X$$

Persamaan regresi linier sederhana tersebut menunjukkan bahwa nilai  $\alpha$  (konstanta) adalah sebesar 18,327 dan mempunyai nilai positif. Nilai ini mempunyai arti bahwa jika tidak terdapat peningkatan Kualitas Pelayanan E-KTP tersebut konstan atau sama dengan 0 (nol), maka besarnya penerapan Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 18,327 satuan.

Sedangkan nilai  $\beta_1$  yang merupakan koefisien dari variabel bebas X menunjukkan nilai sebesar 0,405 mempunyai arti bahwa bila terjadi peningkatan Kualitas Pelayanan E-KTP sebesar satu tingkatan, akan diikuti dengan peningkatan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,405 satuan dengan asumsi variabel yang lain dianggap konstan.

### 4. Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah secara individu (parsial) variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan atau tidak. Hasil output dari SPSS adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.5** Hasil uji Parsial (t)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18,327	8,847		2,071	,047
	Kualitas	,405	,128	,501	3,172	,003

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data Primer, 2020.

Uji signifikansi menggunakan uji t pada Tabel 3.5 diperoleh harga  $t_{hitung}$  sebesar 2,071 dikonsultasikan dengan  $t_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5%. Besarnya angka  $t_{tabel}$  dengan ketentuan  $\alpha = 0,05$  dan  $dk = (n-2)$  atau  $(32-2)=30$  sehingga diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,042. Harga  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2,071 > 2,042$ ), yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Kualitas Pelayanan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat.

#### 5. Uji Koefisien determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen, koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa besar jumlah sumbangan variabel X dalam mempengaruhi variabel Y.

**Tabel 3.6** Hasil uji koefisien determinasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,501 <sup>a</sup>	,251	,226	4,95619	2,500

a. Predictors: (Constant), Kualitas

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data Primer, 2020

Hasil pengujian hipotesis pada Tabel 3.6 dengan menggunakan teknik analisis regresi sederhana menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0,501 dan koefisien determinasi sebesar 0,251. Hal ini berarti besarnya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 25,1%.

## **Pembahasan**

Pada bagian ini akan dijelaskan pembahasan tentang analisis yang telah dilakukan penelitian. Hasil analisis tersebut dapat dijelaskan dalam pembahasan, seperti berikut :

### **1. Kualitas Pelayanan**

Hasil penelitian pada tabel 4.8 diketahui sebagian besar responden sangat puas terhadap kualitas pelayanan E-KTP. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto mempunyai peran penting dalam menyelenggarakan pelayanan masyarakat. Guna mengetahui kualitas pelayanan publik di DINDUKCAPIL Kota Mojokerto. Dilihat dari hasil pengolahan data dengan pengukuran persentase, indikator bukti langsung dengan tingkat persentase sebesar 3,44%; keadilan dengan tingkat 3,45%; daya tanggap 3,49%; jaminan 3,50%; serta empati sebesar 3,35%.

### **2. Kepuasan Masyarakat**

Hasil penelitian pada tabel 4.9 diketahui sebagian besar responden puas terhadap kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Oleh karena itu sangat diperlukan bentuk pelayanan yang handal dan berkualitas sehingga aktivitas kerja yang dilakukan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan masyarakat pengguna layanan.

### **3. Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan di atas, bahwasannya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Kualitas Pelayanan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto.

Kualitas pelayanan sangat penting untuk diterapkan pada suatu instansi pemerintahan untuk menunjang kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat sehingga akan berdampak positif bagi suatu instansi tersebut. Kualitas pelayanan

sangat berkaitan erat dengan kepuasan pengguna, hal ini dikarenakan semakin baik suatu kualitas pelayanan, maka semakin besar pula kepuasan yang dirasakan oleh pengguna pelayanan. Tingkat kepuasan pengguna pelayanan juga akan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan yang diterima, semakin baik kinerja yang dirasakan artinya pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto sebaiknya mempertahankan atau melakukan upaya peningkatan untuk penerapan strategi kualitas pelayanan secara maksimal agar seluruh masyarakat selaku pengguna pelayanan dapat merasakan kepuasan dari pelayanan secara menyeluruh.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan di atas, bahwasannya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Kualitas Pelayanan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto.

Kualitas pelayanan sangat penting untuk diterapkan pada suatu instansi pemerintahan untuk menunjang kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat sehingga akan berdampak positif bagi suatu instansi tersebut. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto sebaiknya mempertahankan atau melakukan upaya peningkatan untuk penerapan strategi kualitas pelayanan secara maksimal agar seluruh masyarakat selaku pengguna pelayanan dapat merasakan kepuasan dari pelayanan secara menyeluruh.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto. Diakses pada Juni 22, 2020, dari <http://dispenduk.mojokerto.go.id/>.
- Hidayati. Siti Noor. (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan E-Ktp Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index, Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis*. Fakultas Ekonomi Universitas Proklamasi 45 Yogyakarta. Jurnal Maksipreneur, Vol.V, No. 1, Desember 2015 Hal. 117-133.
- Mahardika. Alfa Sakinata, 2016, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya*. S-1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas 17 Agustus Surabaya.
- Muchlis, 2015, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Wonosari (Studi Pelayanan e-KTP di Kecamatan Wonosari)*. Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Gorontalo
- Nurvadilla. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon Ktp-El Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu*. Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Makassar. Makassar.
- Panirengu. Stefanus, 2019, *Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Pembuatan E-KTP (Suatu Studi di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)*, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Adminstrasi, Universitas Brawijaya Malang. Malang.
- Prayoga. Muhammad, 2018, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Tentang Pembuatan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Subang Jawa Barat*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pasundan.
- Siswidiyanto. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)*. Jurusan Administrasi

Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang.  
Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol 1, No.5, Hal. 981-990.

Sugiyono. (2011). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.

Syihab. Achmad Hinada Milatus, 2018, *Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Ktp-El Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban*, S-1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Surabaya. Surabaya.

Vera Suzana & Dahmiri, 2013, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun (Studi Pada Mahasiswa Universitas Jambi)*

