

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KOTA BANDAR LAMPUNG**

TUGAS SKRIPSI

Oleh:

Yunita Zahrah

NPM 2416041089



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG**

2025

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI	ii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan	9
1.4 Manfaat	10
II. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kajian Teori	11
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	11
2.1.2 Kualitas Pelayanan Publik	12
2.1.3 Kepuasan Masyarakat	15
2.1.4 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat ...	17
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Berpikir	19
2.4 Hipotesis	21
2.4.1 H_0 (Hipotesis Nol)	21
2.4.2 H_1 (Hipotesis Alternatif)	21
III. METODE PENELITIAN	22
3.1 Paradigma Penelitian	22
3.2 Pendekatan dan Metode Penelitian.....	22
3.3 Metode Operasional Konsep	25
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	27
3.5 Metode Analisis Data	28
3.6 Metode Pengujian Data.....	30
3.7 Keterbatasan Penelitian	31
DAFTAR PUSTAKA.....	33

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi landasan hukum yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, dengan menetapkan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selain itu UU tersebut mengatur asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik seperti kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, profesionalitas, partisipatif, non-diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, kelancaran waktu, kemudahan, dan keterjangkauan. Berdasarkan UU tersebut diharapkan penyelenggara pelayanan publik di tingkat pusat maupun daerah dapat menyediakan layanan yang cepat, mudah, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, sehingga mendorong peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik (Katharina & Jaweng, 2020).

Pelayanan publik merupakan salah satu wujud nyata dari peran pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, sehingga keberadaannya memiliki posisi yang sangat penting dalam meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup warga negara. Pada hakikatnya, pelayanan publik tidak hanya sebatas aktivitas administratif yang bersifat rutin, tetapi merupakan proses yang sistematis, terencana, dan berkesinambungan untuk memastikan hak-hak masyarakat dapat terpenuhi secara adil, cepat, dan transparan. Keberhasilan suatu pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kualitas proses penyelenggaraannya, mulai dari kejelasan prosedur, kecepatan serta ketepatan waktu dalam memberikan layanan, hingga ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung. Faktor sumber daya manusia, khususnya aparatur yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, juga memiliki peranan penting karena sikap profesional, ramah, dan responsif dapat meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Apabila aspek-aspek tersebut tidak terpenuhi dengan baik, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan rendah, yang berdampak pada menurunnya kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah (Jumroh & Pratama, 2021).

Pelayanan publik di tingkat pemerintahan daerah memiliki peran karena berhubungan langsung dengan kebutuhan administratif masyarakat, seperti pengurusan dokumen kependudukan, layanan kesehatan, pendidikan, hingga perizinan. Seiring berkembangnya zaman dan pesatnya kemajuan teknologi, masyarakat menuntut pelayanan yang lebih cepat, mudah, transparan, serta efisien. Kondisi tersebut mendorong pemerintah daerah untuk terus melakukan inovasi dan perbaikan, baik melalui penerapan standar pelayanan, peningkatan kompetensi aparatur, maupun penyediaan sarana dan prasarana yang memadai. Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya sekadar memenuhi kebutuhan administratif masyarakat, tetapi juga menjadi tolok ukur kepercayaan warga terhadap kinerja pemerintah. Jika pelayanan mampu diberikan secara optimal, maka akan memperkuat legitimasi pemerintah serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mendukung program-program pembangunan (Haryati et al., 2024).

Namun, di balik upaya peningkatan kualitas tersebut, terdapat berbagai tantangan yang harus dihadapi pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Harapan masyarakat yang terus berkembang sering kali tidak sejalan dengan kemampuan birokrasi dalam merespons secara cepat dan tepat. Kebutuhan akan pelayanan yang sederhana, mudah diakses, dan bebas dari prosedur yang berbelit masih menjadi hambatan karena keterbatasan sumber daya manusia, sarana pendukung, serta pola kerja yang belum sepenuhnya adaptif terhadap perkembangan teknologi. Aksesibilitas pelayanan juga menjadi isu penting, terutama bagi kelompok masyarakat yang berada di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan dalam mengakses layanan berbasis digital. Situasi ini menunjukkan bahwa meskipun tuntutan masyarakat mendorong percepatan inovasi, pemerintah daerah masih perlu menghadapi kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang ada di lapangan. Jika

tantangan tersebut tidak segera diatasi, maka potensi terjadinya ketidakpuasan publik akan semakin besar dan dapat memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Silva et al., 2025).

Untuk menjawab berbagai tantangan tersebut, pemerintah perlu melakukan perubahan regulasi dan merumuskan inisiatif yang lebih adaptif terhadap perkembangan zaman. Regulasi yang diarahkan pada penyederhanaan prosedur, pemangkasan birokrasi, serta penerapan standar pelayanan berbasis teknologi informasi menjadi langkah penting agar pelayanan publik dapat lebih efektif dan efisien. Inisiatif ini tidak hanya berorientasi pada penguatan aspek administratif, tetapi juga pada peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar mampu menyesuaikan diri dengan tuntutan digitalisasi. Dengan adanya kebijakan yang mendorong pemanfaatan teknologi serta perbaikan sistem kerja aparatur, diharapkan kualitas pelayanan dapat meningkat, aksesibilitas menjadi lebih merata, dan kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kinerja birokrasi dapat diperkecil. Perubahan regulasi dan kebijakan adaptif ini pada akhirnya menjadi fondasi penting dalam membangun pelayanan publik yang responsif, akuntabel, dan mampu menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Di Kota Bandar Lampung, Disdukcapil telah mengambil langkah konkret melalui penerapan program-program unggulan yang dirancang untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan administrasi kependudukan. Salah satunya adalah program Three in One, dimana warga yang mengajukan satu berkas untuk dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan Kartu Identitas Anak (KIA) dapat memperoleh ketiganya dalam satu proses, yang bertujuan untuk mengurangi repetisi prosedur, memangkas waktu, dan mengurangi beban administratif bagi masyarakat. Program lainnya adalah One Day Service yang memungkinkan bagi pemohon dokumen tertentu untuk mendapatkan pelayanan dalam satu hari kerja apabila permohonan diajukan pada waktu sesuai ketentuan (misalnya pagi hari). Jika permohonan

diterima setelah waktu itu, durasi penyelesaian bisa lebih dari satu hari, tergantung waktu masuknya permohonan (Dewi, 2022).

Implementasi kedua kebijakan tersebut tidaklah tanpa tantangan. Berdasarkan penelitian tentang Reformasi Birokrasi di Disdukcapil Kota Bandar Lampung, meskipun prinsip-prinsip seperti pelayanan yang cepat, adil, dan kompeten telah mulai dijalankan, terdapat kendala dalam penyelarasan aparatur terhadap prosedur baru, kekurangan sosialisasi kepada masyarakat tentang persyaratan atau alur baru, serta masalah teknis seperti data dan pemrosesan dokumen yang belum sinkron (Wakhid et al., 2021). Meskipun masyarakat menyambut baik prakarsa tersebut, yang paling dirasakan sebagai hambatan adalah kurangnya kejelasan informasi mengenai persyaratan pengajuan, antrian yang terkadang panjang, dan adakalanya terdapat ketidakpastian dalam penyelesaian jika data pendukung belum lengkap atau ada kesalahan dalam berkas (Dewi, 2022).

Sebagai bagian dari upaya menjaga konsistensi pelayanan meskipun menghadapi berbagai keterbatasan, Disdukcapil Kota Bandar Lampung juga menunjukkan komitmennya dengan tetap membuka layanan pada hari libur nasional maupun cuti bersama. Hal ini dilakukan agar kebutuhan administratif masyarakat yang bersifat mendesak, seperti pembuatan KTP elektronik, pencetakan kartu keluarga, atau akta kelahiran, tetap dapat dipenuhi tanpa harus menunggu hingga hari kerja berikutnya. Layanan tetap dibuka bahkan pada momen-momen tertentu seperti libur Idul Fitri maupun saat berlangsungnya Pilkada, yang biasanya diikuti oleh libur panjang di instansi pemerintah. Dengan adanya kebijakan ini, pemerintah daerah berusaha memastikan bahwa pelayanan kependudukan tidak terhambat oleh agenda nasional maupun momentum politik, sekaligus memberikan jaminan kepastian bagi masyarakat yang membutuhkan dokumen resmi dalam waktu cepat.

Selain tetap beroperasi di hari libur, bentuk adaptasi lain yang dilakukan adalah penyesuaian jam operasional pada periode tertentu, seperti bulan Ramadan. Disdukcapil Bandar Lampung menyesuaikan jam layanan agar tetap optimal

namun selaras dengan kebutuhan pegawai dan masyarakat yang menjalankan ibadah puasa. Meskipun waktu pelayanan dipersingkat, kualitas layanan tetap dijaga dengan memastikan seluruh jenis dokumen kependudukan tetap dapat diurus sebagaimana hari biasa. Kebijakan ini memperlihatkan fleksibilitas dan responsivitas pemerintah daerah dalam menyeimbangkan efektivitas pelayanan publik dengan kondisi sosial budaya masyarakat. Dengan langkah-langkah tersebut, Disdukcapil tidak hanya berfokus pada inovasi program seperti Three in One atau One Day Service, tetapi juga menekankan pada kontinuitas dan adaptabilitas layanan yang pada akhirnya memperkuat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Namun, di balik berbagai bentuk adaptasi yang dilakukan, masih terdapat kesenjangan dalam kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat di Kota Bandar Lampung. Perbedaan persepsi ini muncul karena tidak semua aspek layanan mampu berjalan sesuai dengan harapan publik. Sebagian warga merasa pelayanan sudah lebih cepat dan mudah, tetapi sebagian lainnya menilai prosedur masih rumit, fasilitas belum sepenuhnya memadai, serta informasi dari petugas kurang konsisten dan jelas. Ketidakpastian sering muncul ketika dokumen tidak selesai tepat waktu atau ada persyaratan tambahan yang baru diberitahukan saat proses berlangsung. Hal ini menimbulkan rasa ketidakpuasan, terlebih jika respons petugas dianggap kurang tanggap dalam menanggapi keluhan maupun pertanyaan. Situasi tersebut memperlihatkan bahwa meskipun inovasi seperti Three in One, One Day Service, maupun penyesuaian jam operasional sudah dijalankan, kualitas pelayanan belum sepenuhnya merata dan konsisten di mata masyarakat. Kondisi ini menunjukkan perlunya perhatian lebih pada konsistensi implementasi kebijakan di lapangan, peningkatan kapasitas aparatur, serta penguatan komunikasi yang transparan agar kesenjangan persepsi dan pengalaman masyarakat dapat diminimalisasi (Dewi, 2022).

Terdapat laporan dan perhatian publik di Bandar Lampung yang mengindikasikan adanya kendala dalam akses layanan administrasi

kependudukan. Misalnya, pengaktifan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang baru mencapai sekitar 22% dari total wajib KTP, menunjukkan bahwa sebagian masyarakat belum atau kesulitan memanfaatkan layanan digital sepenuhnya. Ada juga catatan bahwa layanan perekaman e-KTP dibatasi hanya pada hari tertentu dan waktu pukul tertentu di Gedung Pelayanan Satu Atap, serta jumlah petugas yang dilibatkan dikurangi sekitar 50% (Dukcapil Bandar Lampung, 2020). Sementara itu, selama bulan Ramadan terjadi perubahan jam operasional yang dipersingkat satu jam, meskipun jenis layanan tetap sama, tapi perubahan jadwal ini menimbulkan adaptasi bagi masyarakat yang terbiasa dengan jam sebelumnya. Selain itu, masyarakat juga mengeluhkan antrian yang panjang dan kurangnya klarifikasi tentang prosedur layanan, yang ditemui saat Wali Kota melakukan inspeksi mendadak dan menerima keluhan bahwa pelayanannya lambat dan petugas terbatas.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tidak hanya penting sebagai indikator seberapa baik pelayanan disediakan, tetapi juga memiliki implikasi yang luas terhadap kepercayaan publik terhadap pemerintah, efektivitas kebijakan pelayanan yang dijalankan, dan citra lembaga publik di mata warga. Sebagai contoh nyata penelitian dari (Wijaya & Aprilia, 2020) di Kec. Jatinangor, Kab. Sumedang menemukan bahwa efektivitas pelayanan publik secara langsung memengaruhi indeks kepuasan masyarakat; ketika pelayanan publik dianggap efektif meliputi mutu, kecepatan, dan fleksibilitas tingkat kepuasan masyarakat cenderung tinggi, dan sebaliknya, apabila terdapat kelemahan dalam aspek-aspek tersebut, kepuasan publik menurun. Penelitian dari Fauzan & Setiawan (2023) di Garut memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan publik berkaitan erat dengan persepsi masyarakat terhadap keadilan, ketepatan waktu, dan kemudahan prosedur; unsur-unsur ini memengaruhi bukan hanya kepuasan langsung, tetapi juga seberapa besar masyarakat merasa dilayani dengan baik oleh pemerintah, yang pada gilirannya memperkuat kepercayaan mereka terhadap penyelenggara pelayanan.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian dari Kirana & Isbandono (2025) di Kota Malang menemukan bahwa dimensi-tangible (fasilitas pendukung), reliability (keandalan pegawai mengikuti SOP), responsiveness (daya tanggap petugas), assurance (jaminan waktu dan kepastian pengambilan dokumen), dan empathy (kesigapan serta sikap ramah petugas) semuanya memperlihatkan peran yang sangat penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan; apabila salah satu aspek di antara dimensi-dimensi tersebut kurang terpenuhi misalnya alat pelayanan yang kadang mengalami gangguan atau prosedur yang tidak selalu konsisten maka kepuasan masyarakat akan turun serta fasilitas yang kurang.

Berdasarkan permasalahan di atas penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat memiliki signifikansi penting bagi Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Dengan mengetahui kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan, instansi dapat merumuskan kebijakan yang lebih tepat sasaran. Apabila faktor daya tanggap petugas terbukti dominan, maka prioritas pembenahan bisa diarahkan pada pelatihan keterampilan komunikasi dan peningkatan responsivitas. Jika fasilitas atau infrastruktur menjadi masalah utama, maka perlu dilakukan perbaikan sarana prasarana agar pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan menjadi lebih baik. Pengetahuan ini akan membantu Disdukcapil dalam mengalokasikan sumber daya secara lebih efektif dan efisien.

Hasil penelitian ini juga memiliki relevansi strategis bagi pemerintah kota. Evaluasi yang dihasilkan dapat menjadi dasar perumusan kebijakan baru maupun perbaikan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menuntut setiap penyelenggara layanan untuk memberikan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan berkualitas. Dengan adanya bukti empiris dari penelitian, pemerintah kota dapat lebih mudah

menilai sejauh mana kebijakan yang ada berjalan efektif, serta melakukan inovasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Peningkatan kepuasan masyarakat dalam layanan administrasi kependudukan juga berimplikasi pada aspek sosial dan politik. Kepuasan yang tinggi akan memperkuat legitimasi pemerintah lokal, karena masyarakat merasa kebutuhannya dipenuhi dengan baik. Hal ini dapat meningkatkan partisipasi publik dalam mendukung program-program pemerintah, memperkuat hubungan antara warga dengan birokrasi, serta menciptakan citra positif pemerintah daerah di mata masyarakat. Penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi internal Disdukcapil, tetapi juga memberikan kontribusi terhadap penguatan tata kelola pemerintahan daerah yang lebih responsif dan dipercaya oleh masyarakat.

Meskipun Disdukcapil Kota Bandar Lampung telah menjalankan berbagai program dan kebijakan pelayanan publik, hingga kini belum ada data empiris yang secara spesifik mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Selama ini, evaluasi lebih sering berfokus pada aspek administratif dan kepatuhan terhadap regulasi, tanpa mengkaji secara langsung persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini menimbulkan kesenjangan penelitian, karena belum diketahui dengan jelas apakah kualitas pelayanan yang diberikan sudah benar-benar mencerminkan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Masih belum teridentifikasi indikator kualitas pelayanan apa saja yang dianggap kurang optimal menurut masyarakat. Apakah persoalan utama terletak pada kecepatan dan ketepatan pelayanan, sikap petugas, kemudahan prosedur, atau keterbatasan sarana dan prasarana, masih menjadi pertanyaan terbuka. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk menggali indikator-indikator tersebut secara lebih mendalam, agar Disdukcapil dapat melakukan pembenahan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran, berbasis data, dan sesuai dengan tuntutan masyarakat di Kota Bandar Lampung.

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat, khususnya pada layanan administrasi kependudukan. Setiap aspek pelayanan mulai dari kecepatan, ketepatan, hingga responsivitas petugas akan berpengaruh langsung terhadap pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan publik. Berdasarkan kondisi tersebut penulis ingin melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penting untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Dengan begitu, rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung?
2. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat penelitian ini dapat dilihat secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen pelayanan publik, khususnya mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini dapat memperkaya literatur tentang bagaimana kualitas pelayanan termasuk aspek kecepatan, ketepatan, responsivitas petugas, kejelasan prosedur, dan fasilitas mempengaruhi persepsi serta kepuasan pengguna layanan administrasi kependudukan. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya yang ingin meneliti pelayanan publik di daerah lain atau menggunakan pendekatan yang berbeda.

2. Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan kualitas layanan. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar perbaikan prosedur pelayanan, pengembangan kompetensi petugas, serta peningkatan sarana dan prasarana yang mendukung efektivitas pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan di Bandar Lampung.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang memiliki tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang dijalankan oleh penyelenggara layanan, baik lembaga pemerintah maupun pihak lain yang diberi kewenangan oleh negara. Pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan dasar tertentu, di mana tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh pihak yang melayani atau dilayani, tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan penerima layanan. Pemikiran tersebut menjelaskan bahwa pelayanan bukan hanya tentang pemberian barang atau jasa semata, melainkan juga mencakup proses interaksi, komunikasi, dan upaya memahami kebutuhan pengguna layanan. Pelayanan publik pada dasarnya mencerminkan bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memastikan terpenuhinya hak-hak dasar masyarakat secara adil, efisien, dan profesional. Pandangan ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik tidak bisa dilepaskan dari nilai kemanusiaan, karena keberhasilannya bergantung pada sejauh mana pemerintah mampu memberikan pengalaman pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat (Prabowo, 2017).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penegasan tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan publik mencakup berbagai bentuk kebutuhan masyarakat, mulai dari barang, jasa, hingga layanan administratif yang diberikan secara sah dan terukur oleh pemerintah.

Objek pelayanan publik tidak terbatas pada hasil fisik semata, melainkan juga mencakup kemudahan akses, kepastian prosedur, serta jaminan keadilan bagi setiap warga negara. Subjek dari pelayanan publik meliputi seluruh masyarakat tanpa terkecuali, sementara penyelenggaranya dapat berupa lembaga pemerintah pusat maupun daerah. Ketentuan ini menandai pentingnya peran negara dalam menjamin terselenggaranya pelayanan yang sesuai standar hukum, serta memastikan bahwa hak masyarakat terpenuhi melalui mekanisme birokrasi yang transparan dan akuntabel (Prabowo, 2017).

Tujuan utama dari penyelenggaraan pelayanan publik dijelaskan dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang memuat empat poin penting. (a) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; (b) terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; (c) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan (d) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penjabaran tujuan tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan publik bukan hanya sekadar kegiatan administratif, tetapi juga memiliki peran dalam memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Sistem pelayanan publik yang berkualitas diharapkan mampu menciptakan keadilan, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dan memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah sebagai pelayan masyarakat (Sadi, 2017).

2.1.2 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik mencerminkan seberapa baik suatu penyelenggara publik mampu memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pengguna layanan serta memenuhi standar yang telah ditetapkan. Salah satu model yang banyak digunakan adalah

SERVQUAL yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry, yang mengukur kualitas layanan melalui kesenjangan (gap) antara harapan (“expectation”) dan persepsi (“perception”) masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dalam pelayanan publik, pengukuran kualitas penting karena bisa menjadi indikator kinerja birokrasi dan legitimasi penyelenggaraan layanan pemerintahan (Widianto & Zunaidi, 2024).

Model SERVQUAL mengidentifikasi lima dimensi kualitas layanan yang saling berkaitan. Dimensi Tangible (Wujud fisik) merujuk pada fasilitas fisik, peralatan, penampilan personel dan materi komunikasi yang digunakan dalam layanan. Sebagai contoh, fasilitas ruang tunggu, kebersihan kantor dan tampilan petugas pelayanan publik dapat menjadi indikator tangible. Dimensi Reliability (Keandalan) mencerminkan kemampuan penyelenggara layanan untuk menyampaikan layanan yang telah dijanjikan secara akurat dan konsisten misalnya, jam operasional yang tepat, penyelesaian layanan sesuai standar waktu, dan konsistensi dalam proses pelayanan. Indikatornya bisa berupa “pelayanan diselesaikan sesuai janji”, “prosedur berjalan seperti yang dijanjikan” (Mokhlis et al., 2019).

Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) berkaitan dengan kemauan dan kecepatan penyelenggara layanan dalam membantu pengguna serta merespon permintaan atau keluhan publik. Contohnya adalah petugas yang secara cepat menanggapi permintaan, prosedur yang tidak berbelit-belit, serta kesiapan dalam menghadapi situasi darurat atau permintaan mendesak. Dimensi Assurance (Jaminan/Kepastian) menunjuk pada pengetahuan, kesopanan petugas, serta kemampuan mereka membangun rasa percaya publik terhadap layanan, termasuk keamanan dan kerahasiaan. Indikator pengukuran bisa berupa “petugas memiliki kompetensi yang memadai”, “pelayanan menjamin keamanan data pengguna” (Merlitriaswati et al., 2025).

Dimensi Empathy (Empati) menggambarkan perhatian atau kemudahan akses layanan terhadap pengguna, serta kemampuan untuk memahami kebutuhan spesifik mereka misalnya, petugas yang ramah, jam pelayanan yang fleksibel, layanan khusus bagi penyandang disabilitas atau kelompok rentan. Indikatornya seperti “petugas memahami kondisi pengguna”, “pelayanan disesuaikan dengan kebutuhan khusus”(Merlitriaswati et al., 2025).

Pengukuran kualitas pelayanan publik melalui model SERVQUAL biasanya dilakukan dengan menyusun kuesioner yang menanyakan dua set ukuran untuk setiap item: harapan (E) dan persepsi (P). Selisih ($P - E$) atau gap menjadi ukuran utama; nilai gap negatif menunjukkan bahwa persepsi pengguna lebih rendah daripada harapan mereka ini menandakan kualitas layanan belum memuaskan. Indikator-indikator disesuaikan dengan organisasi publik yang bersangkutan, namun tetap berakar pada kelima dimensi di atas (Widianto & Zunaidi, 2024).

Pada penelitian kuantitatif mengenai kualitas pelayanan publik, penting untuk menyusun variabel dan indikator operasional berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Misalnya:

1. Tangible: kondisi fisik kantor, kebersihan, kelengkapan layanan, penampilan petugas.
2. Reliability: layanan diselesaikan tepat waktu, prosedur konsisten, kesalahan minimal.
3. Responsiveness: kecepatan tanggapan petugas, ketersediaan informasi, kemudahan akses layanan.
4. Assurance: kompetensi petugas, keamanan layanan, kejelasan tanggung jawab.
5. Empathy: perhatian individual petugas, jam layanan yang fleksibel, layanan inklusif bagi kelompok khusus.
6. Peneliti kemudian bisa menggunakan skala Likert untuk mengukur harapan dan persepsi pengguna layanan, menghitung gap per item,

dan menganalisis rata-rata gap per dimensi sebagai indikator kualitas pelayanan secara keseluruhan (Widianto & Zunaidi, 2024).

Model SERVQUAL memberikan kerangka teoritis yang kuat untuk mengukur kualitas pelayanan publik melalui lima dimensi yang terstruktur. Berbagai penelitian empiris di Indonesia telah berhasil mengaplikasikan model ini untuk mengidentifikasi area perbaikan dalam layanan publik (misalnya penelitian di Samsat Indonesia, Kelurahan Gayungan) dan menunjukkan bahwa meskipun fasilitas fisik (tangible) mungkin sudah memadai, aspek-aspek seperti empati, keandalan, responsivitas masih sering menjadi kelemahan.

2.1.3 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah perasaan atau penilaian seseorang setelah membandingkan antara harapan yang dimiliki dengan hasil pelayanan yang diterima. Jika pelayanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi harapan masyarakat, maka akan timbul rasa puas terhadap kinerja penyelenggara layanan. Kepuasan masyarakat tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir dari pelayanan, tetapi juga melibatkan proses, sikap, dan interaksi petugas dalam memberikan layanan. Konsep ini mencerminkan sejauh mana masyarakat merasa kebutuhan dan hak-haknya terpenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik secara adil, cepat, dan transparan. Dalam pelayanan publik, kepuasan menjadi indikator penting keberhasilan lembaga pemerintah dalam menjalankan tugasnya melayani masyarakat (Puteri et al., 2022).

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor yang mencerminkan kinerja, kualitas, serta profesionalitas penyelenggara layanan. Faktor penting yang sering menjadi perhatian masyarakat antara lain sikap dan kompetensi petugas, kejelasan prosedur, kemudahan dalam memperoleh layanan, serta kesesuaian hasil dengan harapan. Perilaku petugas yang ramah dan

tanggap terhadap keluhan masyarakat akan meningkatkan kepercayaan publik. Sebaliknya, prosedur yang berbelit, waktu pelayanan yang lama, atau fasilitas yang tidak memadai dapat menurunkan tingkat kepuasan. Selain itu, rasa keadilan dalam memperoleh layanan juga berpengaruh besar, terutama ketika masyarakat menilai bahwa pelayanan diberikan tanpa diskriminasi dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Awaliah et al., 2025).

Indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat umumnya berfokus pada pengalaman langsung saat memperoleh pelayanan publik. Beberapa indikator utama yang digunakan meliputi kecepatan pelayanan, kemudahan prosedur, keadilan, kenyamanan, serta ketepatan waktu penyelesaian layanan. Kecepatan menunjukkan seberapa cepat petugas menanggapi dan menyelesaikan permohonan masyarakat. Kemudahan berkaitan dengan seberapa sederhana proses dan persyaratan yang harus dipenuhi. Keadilan menilai kesetaraan dalam memperoleh pelayanan tanpa membedakan latar belakang pengguna. Kenyamanan mencakup suasana lingkungan, fasilitas, serta sikap petugas selama proses pelayanan. Ketepatan waktu menggambarkan kemampuan lembaga untuk menyelesaikan layanan sesuai dengan jadwal yang dijanjikan (Listyaningsih, 2020).

Kepuasan masyarakat menjadi cerminan dari kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara keseluruhan. Semakin tinggi tingkat kepuasan, semakin besar pula kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah sebagai penyedia layanan. Oleh karena itu, instansi publik perlu memperhatikan setiap faktor yang memengaruhi kepuasan agar mampu memberikan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui perbaikan sistem, peningkatan kompetensi aparatur, serta penyediaan sarana dan prasarana yang memadai menjadi langkah penting untuk menjaga

kepercayaan dan loyalitas masyarakat terhadap penyelenggara layanan publik (Lestari et al., 2023).

2.1.4 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat

Secara konseptual, kualitas pelayanan publik berperan sebagai penentu utama dalam memupuk atau justru menghambat kepuasan masyarakat. Ketika penyelenggara layanan mampu mengoperasikan kelima dimensi tangible (kemasan fisik dan fasilitas), reliability (keandalan), responsiveness (kecepatan dan daya tanggap), assurance (jaminan/kompetensi), dan empathy (empati terhadap pengguna) secara konsisten maka harapan masyarakat akan terpenuhi atau bahkan terlampaui. Akibatnya, persepsi masyarakat terhadap layanan menjadi positif dan tingkat kepuasan pun meningkat. Sebaliknya, apabila salah satu atau beberapa dimensi tersebut lemah misalnya fasilitas kurang memadai, petugas lamban merespon, atau kurangnya perhatian terhadap kebutuhan khusus masyarakat maka gap antara harapan dan persepsi semakin melebar dan kepuasan masyarakat menurun (Firmansyah & Rosy, 2021).

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam penggunaan aplikasi identitas kependudukan digital. Nilai path analysis sebesar 0,843 dan $R^2 = 0,711$ menunjukkan bahwa 71,1% dari variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Temuan ini sangat relevan karena dilakukan di instansi Dukcapil dan menunjukkan kuatnya hubungan kuantitatif antara kualitas layanan dan kepuasan (Lubis & Ginting, 2024).

Penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan metode regresi linier sederhana pada 130 responden, diperoleh koefisien positif yang menunjukkan bahwa semakin

tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan masyarakat. Hasil ini memperkuat bahwa variabel kualitas layanan (dalam kependudukan) memang dapat dijadikan variabel independen yang memengaruhi kepuasan (Isradinata et al., 2024).

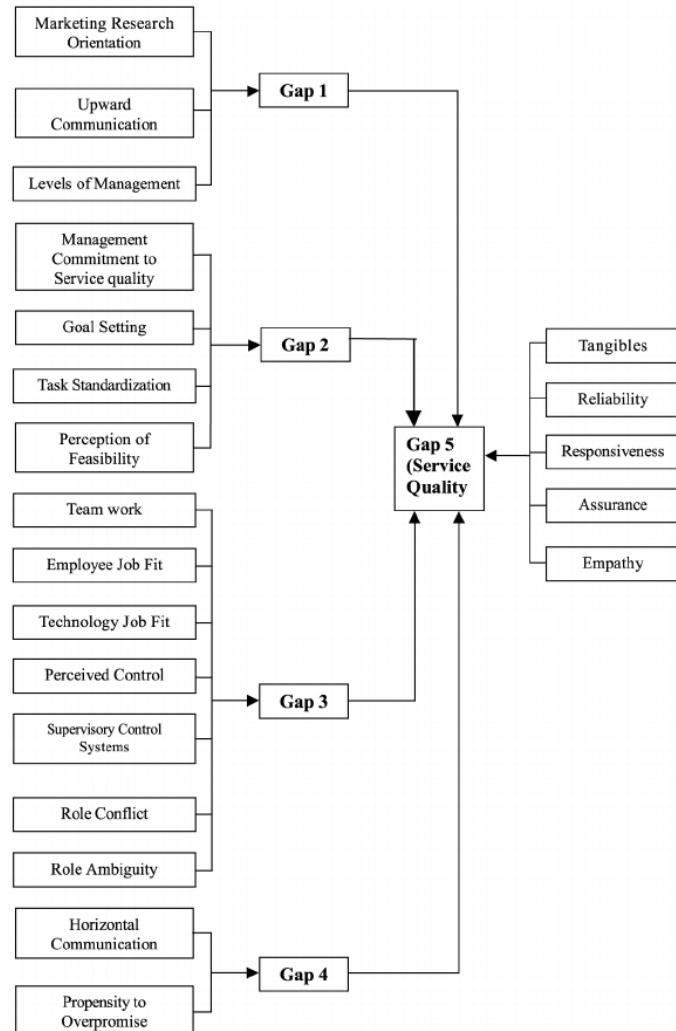
Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung, studi yang menggunakan pendekatan campuran (kuantitatif + kualitatif) mengukur kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat. Hasil menunjukkan kualitas layanan pada instansi tersebut dikategorikan “baik”, dengan rekomendasi untuk meningkatkan aspek waktu pelayanan, kompetensi SDM, dan pengelolaan pengaduan. Penelitian ini berguna sebagai gambaran bahwa faktor kualitas layanan termasuk waktu, SDM, prosedur pengaduan berhubungan dengan kepuasan pengguna layanan di Dukcapil (Rangkuti & Kurniawan, 2022).

Penelitian pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bireuen meneliti pengaruh sistem layanan, sarana prasarana, dan perilaku pegawai terhadap kepuasan masyarakat pemohon e-KTP dan akta kelahiran. Hasilnya menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Meskipun tidak secara eksplisit hanya menggunakan dimensi SERVQUAL, penelitian ini relevan karena variabel kualitas layanan (sistem, sarana, perilaku) diinstansi kependudukan terbukti berdampak pada kepuasan (Konadi & Syahniah, 2021).

Dalam riset berjudul *Impact And Quality Of Public Services On Community Satisfaction* yang dilakukan di Kecamatan Kute Panang, Kabupaten Aceh Tengah, ditemukan bahwa kualitas layanan publik dengan indikator-tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Namun masih ada sekitar 40,94 % masyarakat menilai kualitas layanan “tidak baik”. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun pengaruh signifikan ada, masih banyak aspek kualitas yang belum terpenuhi secara memadai, dan hal tersebut berdampak

terhadap rendahnya kepuasan sebagian masyarakat (Hajar Ashwad et al., 2025).

2.3 Kerangka Berpikir



Gambar 1. Kerangka Berpikir Teoritis

Model kesenjangan kualitas pelayanan (Gap Model) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh sejauh mana kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat dapat diminimalkan. Dalam konteks penelitian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung, model ini sangat relevan karena pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan sering kali menghadapi tantangan dalam menjaga konsistensi antara kebijakan,

pelaksanaan, dan ekspektasi masyarakat. Model ini menggambarkan adanya lima kesenjangan utama yang dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, dan pada akhirnya berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Kesenjangan pertama (Gap 1) terjadi ketika pihak manajemen tidak sepenuhnya memahami apa yang diharapkan masyarakat. Kondisi ini dapat muncul jika Disdukcapil kurang melakukan survei kepuasan masyarakat atau tidak memiliki sistem komunikasi dua arah yang efektif. Kesenjangan kedua (Gap 2) muncul ketika manajemen mengetahui harapan masyarakat tetapi gagal menerjemahkannya ke dalam standar operasional yang sesuai. Misalnya, layanan yang dijanjikan cepat dan sederhana tidak didukung dengan prosedur yang mudah atau sarana yang memadai. Kesenjangan ketiga (Gap 3) timbul karena ketidaksesuaian antara standar pelayanan dengan pelaksanaan di lapangan. Walaupun sudah ada aturan tentang batas waktu penyelesaian dokumen, praktiknya seringkali tidak sesuai karena keterbatasan sumber daya manusia atau kendala teknis.

Kesenjangan keempat (Gap 4) muncul saat janji layanan yang disampaikan melalui media informasi atau spanduk tidak sesuai dengan kenyataan di lapangan. Masyarakat mungkin dijanjikan layanan selesai dalam satu hari, namun prosesnya bisa tertunda karena kendala sistem atau data. Akhirnya, kesenjangan kelima (Gap 5) menggambarkan perbedaan antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Gap ini merupakan inti dari kualitas pelayanan, karena semakin kecil perbedaan antara harapan dan kenyataan, semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik.

Dalam kerangka penelitian ini, peneliti berasumsi bahwa semakin kecil kesenjangan yang terjadi pada setiap tahapan pelayanan publik di Disdukcapil Kota Bandar Lampung, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Ketika kualitas pelayanan meningkat melalui perbaikan

fasilitas fisik, peningkatan kompetensi petugas, kemudahan prosedur, dan kejelasan informasi, maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat. Dengan demikian, penelitian ini menghubungkan teori kualitas pelayanan publik dengan fenomena nyata di lapangan, di mana upaya peningkatan mutu pelayanan publik berperan langsung terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan administrasi kependudukan.

2.4 Hipotesis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menguji secara empiris hubungan antara variabel kualitas pelayanan publik sebagai variabel independen dan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen. Berdasarkan teori kualitas pelayanan publik yang menekankan pentingnya dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dalam memengaruhi persepsi pengguna layanan, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

2.4.1 H₀ (Hipotesis Nol)

Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung. Artinya, peningkatan atau penurunan kualitas pelayanan publik yang meliputi aspek fasilitas, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati pegawai tidak memberikan perubahan yang berarti terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan.

2.4.2 H₁ (Hipotesis Alternatif)

Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai, baik dari segi kelengkapan fasilitas, ketepatan waktu pelayanan, ketanggapan terhadap kebutuhan masyarakat, maupun sikap ramah dan empatik aparatur, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi yang diterima.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma positivistik atau positivisme, karena pendekatan yang diterapkan bersifat kuantitatif, yakni menekankan pengukuran empiris atas variabel-variabel yang telah dirumuskan dan pengujian hipotesis secara statistik. Paradigma ini berpandangan bahwa realitas sosial dalam hal ini kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat bersifat objektif dan dapat diukur melalui instrumen yang baku, kemudian dianalisis secara kuantitatif untuk mengungkap hubungan sebab-akibat (Afif et al., 2023).

Dalam penelitian ini, variabel independen adalah kualitas pelayanan publik dengan dimensi-dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan masyarakat yang diukur melalui indikator kecepatan pelayanan, kemudahan prosedur, keadilan, kenyamanan, dan ketepatan waktu. Kerangka berpikir tersebut menempatkan variabel-variabel sebagai entitas yang terpisah namun saling berhubungan secara sebab-akibat, sesuai dengan ciri penelitian kuantitatif yang menggunakan pendekatan deduktif dan pengujian hipotesis (Konadi & Syahniah, 2021)..

Pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini juga mengasumsikan bahwa data yang dikumpulkan dari responden dapat diolah melalui teknik statistik, dan hasilnya dapat digeneralisasikan ke populasi yang diteliti (masyarakat pengguna layanan Disdukcapil Kota Bandar Lampung). Oleh karena itu, instrumen penelitian disusun dalam bentuk kuesioner tertutup dengan skala Likert, dan analisis dilakukan dengan uji korelasi/regresi untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

3.2 Pendekatan dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei karena bertujuan untuk mengukur secara objektif hubungan antara dua

variabel, yaitu kualitas pelayanan publik sebagai variabel independen dan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memperoleh data dalam bentuk angka yang dapat diolah secara statistik guna menguji hipotesis yang telah dirumuskan (Jauza & Albina, 2025). Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya menjelaskan hubungan sebab-akibat antara variabel dengan cara yang sistematis dan terukur. Kelebihan pendekatan kuantitatif adalah kemampuannya menghasilkan generalisasi yang luas terhadap populasi, karena data dikumpulkan dari responden dengan menggunakan instrumen penelitian yang baku. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menggambarkan kondisi nyata mengenai hubungan antara kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung.

Metode survei digunakan dalam penelitian ini karena memberikan kesempatan bagi peneliti untuk memperoleh data langsung dari masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Survei dilakukan dengan menggunakan kuesioner tertutup yang berisi pernyataan-pernyataan terkait dimensi kualitas pelayanan dan indikator kepuasan masyarakat (Machali, 2021). Melalui metode ini, peneliti dapat menjaring persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima secara lebih terukur dan efisien. Instrumen kuesioner disusun berdasarkan teori SERVQUAL yang mencakup lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Sementara itu, indikator kepuasan masyarakat meliputi aspek kecepatan, kemudahan, keadilan, kenyamanan, dan ketepatan waktu. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang pernah menerima layanan di Disdukcapil, sehingga data yang diperoleh mencerminkan pengalaman dan persepsi nyata masyarakat terhadap pelayanan publik di instansi tersebut.

Berdasarkan karakteristiknya, desain penelitian ini tergolong dalam penelitian kausal-komparatif atau penelitian korelasional. Jenis penelitian ini dipilih karena fokus utamanya adalah untuk mengetahui sejauh mana variabel independen, yaitu kualitas pelayanan publik, berpengaruh terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan masyarakat. Penelitian kausal-komparatif bertujuan menjelaskan hubungan sebab-akibat antarvariabel melalui pengujian hipotesis menggunakan data kuantitatif yang telah diperoleh dari responden. Metode ini berbeda dari penelitian deskriptif yang hanya menggambarkan fenomena tanpa melihat hubungan antarvariabel (Listyaningsih, 2020). Dengan pendekatan korelasional, peneliti dapat mengidentifikasi besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat secara statistik, sehingga hasilnya dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam perbaikan mutu pelayanan di Disdukcapil Kota Bandar Lampung.

Data yang dikumpulkan melalui kuesioner akan dianalisis menggunakan teknik regresi linier sederhana untuk mengetahui tingkat pengaruh variabel kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Analisis ini dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik seperti SPSS atau program serupa yang mampu menghitung hubungan antarvariabel secara akurat. Sebelum dilakukan analisis regresi, data akan melalui tahap uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan layak dan konsisten dalam mengukur variabel penelitian. Selanjutnya, uji normalitas, heteroskedastisitas, dan linearitas dilakukan untuk memastikan bahwa data memenuhi asumsi klasik regresi. Hasil analisis statistik akan menunjukkan apakah hipotesis nol (H_0) ditolak atau diterima, serta seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Jika hasil uji menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil akan berdampak langsung terhadap meningkatnya kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan administrasi kependudukan.

3.3 Metode Operasional Konsep

Dalam penelitian ini, variabel-variabel utama yang akan diuji yaitu kualitas pelayanan publik sebagai variabel independen dan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen perlu dioperasionalisasikan secara jelas agar dapat diukur secara empiris. Operasionalisasi variabel adalah proses yang mengubah konsep abstrak menjadi indikator-yang dapat diamati dan diukur (Soesana et al., 2023).. Untuk variabel kualitas pelayanan publik, maka berikut definisi operasionalnya dalam penelitian:

3.3.1 Kualitas Pelayanan Publik (X)

Tingkat kemampuan penyelenggara pelayanan publik (dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung) dalam memberikan layanan yang memenuhi harapan masyarakat, diukur melalui lima dimensi:

Tabel 1. Definisi Operasional Pelayanan Publik (X)

No	Dimensi	Indikator
1.	Tangible (bukti fisik)	Kondisi fasilitas pelayanan, kebersihan ruang tunggu, ketersediaan informasi/kegiatan layanan.
2.	Reliability (keandalan)	Konsistensi pelayanan sesuai janji, akurasi pemrosesan layanan, ketepatan hasil.
3.	Responsiveness (daya tanggap)	Kecepatan petugas merespon permintaan, ketersediaan bantuan, kemudahan akses.
4.	Assurance (jaminan)	Kompetensi petugas, rasa aman masyarakat terhadap proses layanan, kejelasan prosedur.
5.	Empathy (empati)	Perhatian petugas terhadap kebutuhan individu, fleksibilitas jam layanan, layanan khusus bagi kelompok rentan.

3.3.2 Kepuasan Masyarakat (Y)

Tingkat penilaian atau persepsi masyarakat pengguna layanan di Disdukcapil Kota Bandar Lampung terhadap layanan yang diterima,

yang mencerminkan sejauh mana pengalaman aktual sesuai atau melebihi harapan. Indikator pengukuran meliputi:

Tabel 2. Definisi Operasional Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Dimensi	Indikator
1.	Kecepatan Pelayanan	Waktu penyelesaian layanan
2.	Kemudahan Prosedur	Sejauh mana persyaratan & alur layanan sederhana dan jelas.
3.	Keadilan Pelayanan	Layanan diberikan tanpa diskriminasi, perlakuan yang sama untuk semua masyarakat..
4.	Kenyamanan Layanan	Lingkungan fisik, fasilitas pendukung, sikap petugas ramah.
5.	Ketepatan Waktu	Layanan diselesaikan sesuai jadwal atau janji yang diberikan.

Skor pada masing-masing indikator diukur juga dengan skala Likert, kemudian dihitung rata-rata atau skor keseluruhan untuk variabel .

Tabel 3. Skala Likert Variabel

Skor	Keterangan
5	Sangat Setuju
4	Setuju
3	Cukup Setuju
2	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju

(Arifin 2010 dalam: (Sahir, 2022))

Rumus rata rata skor keseluruhan variabel:

$$Y = \frac{\sum Y_i}{n}$$

(Arifin 2010 dalam: (Sahir, 2022))

Keterangan:

Y = Skor rata-rata kepuasan masyarakat

Y_i = Jumlah skor jawaban responden pada seluruh indikator variabel Y

n = Jumlah responden

Melalui operasionalisasi di atas, penelitian ini akan mengumpulkan data kuantitatif dari responden (masyarakat pengguna layanan Disdukcapil Kota Bandar Lampung) dengan menggunakan kuesioner yang telah disusun berdasarkan indikator-indikator tersebut. Data kemudian akan diolah melalui analisis statistik untuk menguji apakah variabel kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

3.4 Metode Pengumpulan Data

3.4.1 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui pengisian kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan mengenai kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Data ini mencerminkan persepsi masyarakat pengguna layanan terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung.
2. Data sekunder diperoleh dari dokumen, arsip, dan laporan instansi terkait, seperti laporan kinerja pelayanan publik, standar operasional prosedur (SOP), serta data pengaduan masyarakat. Data sekunder digunakan sebagai pelengkap untuk memperkuat hasil analisis dan memberikan konteks yang lebih mendalam terhadap kondisi lapangan.

3.4.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas:

1. Responden penelitian, yaitu masyarakat yang telah menerima pelayanan administrasi kependudukan dari Disdukcapil Kota Bandar

Lampung, seperti pembuatan KTP-el, akta kelahiran, kartu keluarga, dan layanan lainnya.

2. Instansi atau lembaga terkait, sebagai penyedia data sekunder, misalnya bagian pelayanan, bagian tata usaha, dan bagian perencanaan Disdukcapil Kota Bandar Lampung.

3.4.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data utama dalam penelitian ini adalah metode survei menggunakan kuesioner tertutup. Kuesioner disusun berdasarkan indikator yang telah dijelaskan pada operasional konsep variabel, dengan menggunakan skala Likert lima tingkat (1 = sangat tidak setuju sampai 5 = sangat setuju). Instrumen ini digunakan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan mereka. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan dua cara:

1. Secara langsung (offline), yaitu dengan mendatangi masyarakat yang sedang atau telah menerima layanan di kantor Disdukcapil. Peneliti menjelaskan tujuan penelitian dan memastikan kesediaan responden sebelum pengisian kuesioner.
2. Secara daring (online), melalui tautan formulir digital (Google Form) yang dibagikan melalui media sosial atau kanal komunikasi resmi instansi. Cara ini digunakan untuk menjangkau masyarakat yang tidak dapat hadir langsung tetapi pernah menerima layanan publik di Disdukcapil.

Teknik survei ini dipilih karena mampu memperoleh data kuantitatif secara cepat dan efisien dari sejumlah besar responden, serta memungkinkan analisis statistik yang akurat terhadap hubungan antarvariabel.

3.5 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data dibagi menjadi tiga tahap utama: persiapan data, analisis deskriptif, dan analisis inferensial/statistik. Tahapan tersebut dilakukan agar data yang terkumpul dari responden pada Dinas Kependudukan

dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung dapat diolah menjadi temuan yang valid dan dapat digunakan untuk menguji hipotesis penelitian.

3.5.1 Tahap Persiapan Data

Data kuesioner yang telah dikumpulkan akan melalui tahap editing dan coding: jawaban yang kosong atau tidak valid akan diidentifikasi dan jika perlu dihapus, kemudian setiap variabel dan indikator dikodekan ke dalam format numerik sesuai skala Likert (1 sampai 5). Selanjutnya dilakukan validitas dan reliabilitas instrumen untuk memastikan bahwa semua indikator variabel (baik variabel kualitas pelayanan publik maupun kepuasan masyarakat) layak digunakan dalam analisis. Setelah itu dilakukan tabulasi dan pemeriksaan asumsi klasik jika diperlukan (misalnya pada analisis regresi) agar hasil analisis statistik dapat dipercaya dan interpretasinya dapat digunakan secara akurat.

3.5.2 Analisis Deskriptif

Setelah data siap, tahap berikutnya adalah analisis deskriptif untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik responden serta nilai rata-rata, simpangan baku, minimum dan maksimum dari masing-masing indikator dan variabel penelitian. Misalnya, rata-rata skor tiap dimensi kualitas pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) dan rata-rata skor kepuasan masyarakat (kecepatan pelayanan, kemudahan prosedur, keadilan, kenyamanan, ketepatan waktu) akan dihitung untuk melihat seberapa tinggi respon masyarakat terhadap layanan Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Teknik deskriptif ini penting sebagai tahap awal sebelum menuju analisis inferensial.

3.5.3 Analisis Inferensial / Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan publik (variabel X) terhadap kepuasan masyarakat (variabel Y), penelitian ini akan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Dengan regresi linier, peneliti dapat mengetahui seberapa besar kontribusi variabel kualitas pelayanan publik dalam

mempengaruhi kepuasan masyarakat serta apakah pengaruh tersebut signifikan secara statistik. Selain itu, akan dilakukan uji-signifikansi (misalnya uji t untuk koefisien regresi), uji determinasi (R^2) untuk melihat persentase variabilitas kepuasan masyarakat yang dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan publik, serta pemeriksaan asumsi klasik seperti normalitas, homoskedastisitas, dan linieritas agar hasil analisis memenuhi syarat. Pilihan teknik regresi ini didukung oleh literatur yang menyebutkan bahwa analisis regresi merupakan salah satu teknik utama dalam penelitian kuantitatif yang bertujuan menilai pengaruh antar-variabel.

3.6 Metode Pengujian Data

Pengujian data dalam penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan layak dan bahwa analisis statistik yang dilakukan menghasilkan temuan yang valid dan dapat dipercaya. Tahapan pengujian data meliputi: uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik (jika diperlukan), serta uji hipotesis melalui analisis regresi.

3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum melakukan analisis hubungan antar variabel, instrumen kuesioner terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap item pernyataan dalam kuesioner benar-benar mengukur konsep yang dimaksud (misalnya dimensi “reliability” dalam variabel kualitas pelayanan publik). Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi jawaban responden terhadap item-item yang sama dalam kuesioner; alat ukur yang baik akan memiliki tingkat reliabilitas yang memadai (Cronbach’s Alpha $\geq 0,7$).

Tabel 4. Tingkat Reliabilitas

Alpha	Tingkat Realiabilitas
$\alpha \geq 0.9$	Sangat Baik (Ujian Beresiko Tinggi)
$\alpha \geq 0.7-0.9$	Baik (Pengujian Beresiko Rendah)
$\alpha \geq 0.6-0.7$	Dapat Diterima
$\alpha \geq 0.5-0.6$	Kurang
$\alpha \geq 0.5$	Tidak Dapat Diterima

(Steiner 2003 dalam: (Soesana et al., 2023))

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

Untuk analisis regresi linier yang akan digunakan dalam penelitian ini, beberapa asumsi klasik perlu diuji terlebih dahulu agar hasil analisis dapat dipertanggungjawabkan secara statistik. Asumsi-asumsi klasik yang umum diuji antara lain; Uji normalitas residual, untuk memeriksa apakah distribusi error mendekati distribusi normal. Uji heteroskedastisitas, untuk memastikan bahwa varians residual konstan di seluruh nilai variabel independen. Uji multikolinearitas (jika lebih dari satu variabel independen), untuk memastikan tidak ada hubungan sangat kuat antar variabel independen. Dengan melewati uji asumsi klasik tersebut, peneliti dapat memastikan bahwa hasil pengujian pengaruh adalah sah dan tidak melanggar prasyarat analisis regresi.

3.6.3 Uji Hipotesis

Setelah instrumen teruji dan data memenuhi asumsi klasik, selanjutnya dilakukan uji hipotesis untuk menguji pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan publik) terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat). Teknik yang digunakan adalah regresi linier sederhana karena hanya menyertakan satu variabel independen. Hasil analisis akan menampilkan nilai koefisien regresi (β), nilai signifikansi (p-value), dan koefisien determinasi (R^2) yang menunjukkan seberapa besar variabilitas kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan publik. Jika nilai p-value $< 0,05$ (atau kriteria signifikansi lain yang ditetapkan) maka hipotesis alternatif (H_1) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak.

3.7 Keterbatasan Penelitian

Setiap penelitian memiliki keterbatasan tertentu yang dapat memengaruhi hasil serta generalisasi temuan. Dalam penelitian ini, beberapa keterbatasan yang dihadapi peneliti antara lain sebagai berikut:

1. Keterbatasan pada ruang lingkup dan lokasi penelitian. Penelitian ini hanya dilakukan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung, sehingga hasilnya menggambarkan kondisi spesifik di instansi tersebut dan belum tentu dapat digeneralisasikan ke Disdukcapil di daerah lain yang memiliki karakteristik organisasi, jumlah pegawai, atau sistem pelayanan yang berbeda.
2. Keterbatasan terkait pengumpulan data melalui kuesioner. Responden memberikan jawaban berdasarkan persepsi subjektif mereka terhadap pelayanan yang diterima. Hal ini memungkinkan munculnya bias persepsi, seperti kecenderungan menjawab secara sosial diharapkan (social desirability bias) atau ketidakseriusan dalam pengisian kuesioner. Walaupun instrumen telah diuji validitas dan reliabilitasnya, faktor subjektivitas responden tetap dapat memengaruhi akurasi data yang diperoleh.
3. Keterbatasan pada waktu penelitian dan jumlah sampel. Proses pengumpulan data dilakukan dalam periode tertentu dengan jumlah responden yang terbatas sesuai dengan kriteria populasi. Kondisi ini dapat memengaruhi kelengkapan representasi data, terutama jika terdapat variasi pelayanan pada waktu atau kondisi tertentu yang tidak terjangkau dalam pengambilan sampel.
4. Keterbatasan pada analisis data yang hanya menggunakan regresi linier sederhana. Analisis ini memang mampu menjelaskan hubungan langsung antara variabel kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat, tetapi belum mempertimbangkan variabel lain yang mungkin turut memengaruhi kepuasan, seperti persepsi keadilan, budaya pelayanan, atau faktor eksternal lainnya. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan model analisis yang lebih kompleks dengan melibatkan variabel mediasi atau moderasi agar hasilnya lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Afif, Z., Azhari, D. S., Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian Ilmiah (Kuantitatif) Beserta Paradigma , Pendekatan , Asumsi Dasar, Karakteristik, Metode Analisis Data Dan Outputnya. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(3), 682–693.
- Awaliah, N., Mahmud, M., & Syafrudin, S. (2025). Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi Di Kelurahan Dorotangga. *Jurnal Economic Resource*, 8(2), 1373–1381.
- Dewi, L. K. (2022). Inovasi Program Pelayanan Three In One Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung. *E-Jkpp*, 8(3), 32–39.
- Fauzan, H. S., & Setiawan, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 14(2), 61–68.
- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-Ktp Di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan). *Journal Of Office Administration: Education And Practice*, 1(2), 82–93.
- Hajar Ashwad, Teniro, A., & Efendi, M. (2025). Impact And Quality Of Public Services On Community Satisfaction. *Jurnal Academia Praja*, 8(1), 183–195.
- Haryati, E., Rosmiati, M., Mustofa, A., Chaidir, J., Djajasinga, N. D., Muda, L. S., Suacana, I. W. G., & Vanchapo, A. R. (2024). Pengantar Pelayanan Publik. Batam: CV Rey Media Grafika.
- Isradinata, A., Supranoto, & Negoro, A. H. S. (2024). Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. *Srodja*, 1(1), 1–11.
- Jauza, N. A., & Albina, M. (2025). Model Dan Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Kajian Filosofis, Metodologis, Dan Aplikatif. *Jurnal Pendidikan Qouba : Jurnal Pendidikan*, 2(1), 104–111.
- Jumroh, & Pratama, M. Y. J. (2021). Implementasi Pelayanan Publik Teori dan Praktik. Padang: Insan Cendekia Mandiri.

- Katharina, R., & Jaweng, R. N. E. (2020). *Pelayanan Publik Dan Pemerintahan Digital Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Kirana, H., & Isbandono, P. (2025). Kualitas pelayanan publik di dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang. *Inovant*, 3(2), 250–265.
- Konadi, W., & Syahniae. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi, Sarana Prasarana, Dan Perilaku Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon E-Ktp Dan Akte Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bireuen. *Indomera: Jurnal Magister Manajemen*, 2(3), 1–11.
- Lestari, H. T. P., Hardianto, D. A., Hardiyansyah, & Aprini, N. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Semasa Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit Umum Daerah Lahat, Pendekatan Structural Equation Modeling. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (Jebmak)*, 2(3), 737–754.
- Listyaningsih. (2020). Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Lebak. *Jurnal Administrasi Publik (Jap)*, 5(1), 90–105.
- Lubis, A. T., & Ginting, O. W. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 104–118.
- Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga
- Merlitriaswati, Mahsyar, A., & Daulay, P. (2025). Analysis Of The Dimensions Of Public Satisfaction In Online Based Public Services At The One Stop Investment And Integrated Services Office. *Jurnal Ekonomi Kreatif Dan Manajemen Bisnis Digital*, 4(3), 525–541.
- Mokhlis, S., Aleesa, Y., & Mamat, I. (2019). Municipal Service Quality And Citizen Satisfaction In Southern Thailand. *Journal Of Public Administration And Governance*, 1(1), 122.
- Prabowo, P. H. (2017). Tinjauan Yuridis Terhadap Pengawasan Dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menurut Uu No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Yos Soedarso Law Journal (Ylj)*, 1(2), 39–58.

- Puteri, T. Y., Karyono, O., & Agustina, K. (2022). Analisis Hubungan Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Dengan Kinerja Pelayanan. *Jurnal Dialogika Manajemen Dan Administrasi*, 3(1), 41–48.
- Rangkuti, S. A., & Kurniawan, I. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 25(2), 201–222.
- Sadi, T. (2017). Kajian Hukum Tentang Penerapanprinsip Pelayanan Publik Berdasarkanundang-Undang Nomor 25 Tahun 2009tentang Pelayanan Publik. *Lex Et Societatis*, 5(6), 1–8.
- Sahir, S. H. (2022). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: KBM Indonesia.
- Silva, Z. A. Da, Mulyono, A. H. I., & Hayat. (2025). Tantangan Dan Peluang Implementasi Manajemen Pelayanan Publik Di Era Digital. *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, 6(9), 1–6.
- Soesana, A., Subakti, H., Salamun, S., Karwanto, K., Falani, I., Aswan, N., Hasibuan, F. A., & Lestari, H. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Wakhid, A. A., Qohar, A., & Faizal, L. (2021). Pergeseran Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik Sebagai Implementasi Reformasi Birokrasi. *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 17(2), 1–17.
- Widianto, H., & Zunaidi, R. A. (2024). Measuring The Level Of Public Service Quality Using Servqual Method In Gayungan Village, Surabaya City. *Transformasi: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 16(1), 78–87.
- Wijaya, R., & Aprilia, R. (2020). Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Visioner : Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 12(3), 465–477.