

# Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengurusan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Candi Sidoarjo

## *The Effect of Service Quality of Making Electronic ID Card on Public Satisfaction in Sub District Candi Sidoarjo*

Aulia Septiana & Ertien Rining Nawangsari\*

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Indonesia

Diterima: 14 September 2021; Direview: 30 September 2021; Disetujui: 28 Oktober 2021;

\*Corresponding Email: [ertien.riningnawangsari@yahoo.com](mailto:ertien.riningnawangsari@yahoo.com)

### Abstrak

Tulisan ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan pengurusan E-KTP yang terdiri dari *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* secara parsial dan simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. Masalah difokuskan pada lima indikator utama yang memberikan pengaruh pada kualitas pelayanan yakni *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*. Apabila pelayanan yang disediakan sudah memiliki karakteristik indikator berikut, bisa dinyatakan bahwasanya kebutuhan sudah terpenuhi yang menyebabkan warga yang menggunakan pelayanAn publik memperoleh kepuasan. Guna mendekati masalah ini dipergunakan acuan teori dari Tjiptono, 2016 yang menyatakan bahwasanya ada lima indikator utama yang memberikan pengaruh pada kualitas pelayanan. Data-data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar kepada 72 responden yang mengunjungi Kantor Kecamatan Candi dan dianalisis secara kuantitatif. Kajian ini menyimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial dan simultan dari lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo pada masa pandemi Covid -19.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan; Pengurusan E-KTP; Kepuasan Masyarakat.

### Abstract

*This article aims to determine the effect of five dimensions of service quality for making electronic ID Card, which consists of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence partially and simultaneously on community satisfaction at the Candi Sub District, Sidoarjo Regency. Problems is focused in the five main indicators that affect the quality of service such as reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. If the services provided have the following characteristics, it can be stated that the needs have been met which causes residents who use public services to get satisfaction. To approach this problem, it is used as a theoretical reference from Tjiptono, 2016 which states that there are five main indicators that have an influence on service quality. The data were collected through questionnaires distributed to 72 respondents who visited the Candi Sub District Office and analyzed quantitatively. This study concludes that there is a positive and significant partial and simultaneous influence of the five dimensions of service quality on community satisfaction at the Candi Sub District Office, Sidoarjo during the Covid-19 pandemic.*

**Keywords:** Service Quality; Making Electronic ID Card; Public Satisfaction

**How to Cite:** Septiana, A. & Nawangsari, E.R., (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengurusan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Candi Sidoarjo. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 4 (3): 1645-1656.

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang terdiri atas berbagai masyarakat yang beragam. Keragamannya meliputi berbagai aspek dimensi kehidupan, dari mulai suku, bahasa, agama, adat dan tradisi bahkan sampai pada tingkat pendidikan. Namun segala perbedaan tersebut merupakan salah satu kekayaan yang yang perlu dibina, dan diikat dalam semboyan Bineka Tunggal Ika. Secara geografis, Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia yang memiliki posisi geografis yang sangat strategis. Jumlah pulau di Indonesia yang resmi tercatat mencapai 16.056 pulau, sedangkan menurut data Badan Pusat Statistik terdapat 83.931 wilayah administrasi setingkat desa di Indonesia pada tahun 2018. Pasal 1 ayat 1 UU No.6 Tahun 2014 menyatakan desa merupakan sebuah gambaran dari satu kesatuan masyarakat atau komunitas penduduk yang bertempat tinggal dalam suatu lingkungan dimana masyarakat saling mengenal dengan baik corak kehidupan mereka relatif homogen serta banyak bergantung pada alam, atau dengan pengertian umum desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pemerintah memiliki peran yang penting guna melaksanakan penyediaan layanan publik yang memadai untuk seluruh masyarakatnya sejalan dengan ketentuan yang tertulis pada Undang-Undang. Pada pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik dijelaskan pengertian pelayanan publik yakni kegiatan ataupun serangkaian kegiatan dengan rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi tiap warga negara serta penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur No. 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur mencantumkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pada definisi lainnya, pelayanan publik ialah sebuah usaha yang dilaksanakan sekelompok ataupun individu birokrasi guna memberi bantuan pada masyarakat dengan maksud meraih sebuah tujuan yang sudah ditetapkan. Satu di antara beberapa pelaksanaan pelayanan publik yakni administrasi kependudukan yang terdapat pada sebuah pemerintahan. Administrasi kependudukan ialah serangkaian aktivitas penataan serta penertiban dokumen dan juga data kependudukan dengan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan juga mendayagunakan hasil pada pelayanan publik serta pembangunan sektor lainnya. Perihal administrasi kependudukan seperti perizinan, pelayanan informasi, pencatatan sipil, dan pengolahan administrasi kependudukan seperti pembuatan surat domisili, surat keterangan janda/duda, surat cerai hidup/cerai mati, surat keterangan belum pernah menikah, surat keterangan kematian, surat keterangan pindah antar RT/RW dalam kelurahan, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan usaha, dan lain-lain (Purba, 2019).

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik. Untuk bisa menilai kualitas pelayanan publik, diperlukan suatu pemahaman yang bisa membantu memahami bagaimana seharusnya lembaga pelayanan publik ini bekerja sehingga bisa menghasilkan *output* yang berkualitas yang sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan pembuatan KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Pembuatan e-KTP merupakan salah satu wujud pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya. e-KTP merupakan unsur penting dalam



adminstrasi kependudukan. Alasannya adalah karena e-KTP menyangkut masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai penduduk dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Saat ini pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan masih memberikan pelayanan yang belum efektif serta efisien dan belum memiliki kualitas SDM yang memadai (Suleman, 2019). Perihal berikut dapat diamati dari banyaknya komplain dan kritik dari masyarakat baik dengan langsung ataupun tak langsung, misalnya dengan media massa yang memberikan tuntutan agar kualitas pelayanan publik meningkat. Meningkatkan kualitas pelayanan publik ialah satu di antara beberapa isu yang amat penting. Perihal berikut ada dikarenakan pada sebuah sisi tuntutan masyarakat pada kualitas pelayanan makin besar sedangkan praktik penyelenggara pelayanan tak mengalami perubahan yang signifikan. Masyarakat sering kali memberikan tuntutan akan pelayanan publik yang memiliki kualitas memadai, walaupun tuntutan itu sendiri kerap kali tak sesuai dengan harapan dikarenakan pelayanan publik yang ada saat ini masihlah lamban, rumit, mahal serta menghabiskan banyak tenaga.

Hasil dari beberapa penelitian misalnya penelitian oleh (Rosmitha, 2016) membuktikan bahwasanya warga yang menggunakan layanan publik dekat dengan indeks kepuasan "kurang puas" pada pelayanan yang diberi oleh birokrasi pemerintah. Perihal berikut disebabkan oleh seluruh peraturan serta sistem pelayanan ditetapkan dengan sepihak oleh birokrasi pemerintah dengan tidak ada usaha untuk menanyakan ataupun paham akan permasalahan masyarakat, harapan serta aspirasi masyarakat pada pelayanan yang sesungguhnya dikehendaki. Pelayanan publik wajib memberikan perhatian lebih guna kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan bisa teratasi apabila pelayanan publik bisa memberi pelayanan yang memiliki indikator pelayanan yang baik menurut teori yang dikemukakan oleh (Tjiptono, 2016) yang menyatakan bahwasanya ada lima indikator utama yang memberikan pengaruh pada kualitas pelayanan yakni *reliability* atau kehandalan, *responsiveness* atau daya tanggap, *assurance* atau jaminan, serta *attention* perhatian, dan juga *tangibles* atau bukti langsung. Apabila pelayanan yang disediakan sudah memiliki karakteristik indikator berikut, bisa dinyatakan bahwasanya kebutuhan sudah terpenuhi yang menyebabkan warga yang menggunakan pelayanan publik memperoleh kepuasan.

Pemerintah selaku penyedia layanan publik yang diperlukan oleh warganya hendaknya mempertanggungjawabkan serta selalu berusaha guna memberi pelayanan yang maksimal untuk upaya meningkatkan pelayanan publik. Pada sisi lainnya kepuasan masyarakat ialah tolok ukur akan kesuksesan pelayanan publik yang diberi oleh penyedia layanan publik, maka dari hal tersebut pelayanan publik hendaknya memiliki fokus akan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan maksimal baik dari kualitasnya ataupun kuantitas. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 mengenai pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik misalnya prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan memperoleh pelayanan, kepastian biaya pelayanan, serta kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah mempunyai konsekuensi guna memberikan peningkatan pada pelayanan di sektor pelayanan publik. Dikehendaki aparat pemerintah pada seluruh wilayah Indonesia melakukan pelayanan publik yang baik selaras dengan yang diinginkan oleh masyarakat. Masih banyak yang wajib dievaluasi dari pelayanan publik di Indonesia termasuk pada wilayah Kecamatan Candi yang menjadi satu di antara beberapa pelaksana pelayanan publik.

Agar dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah selaku aktor pelayanan publik, maka Kementerian Dalam Negeri membuat kebijakan terkait pelayanan publik yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). PATEN merupakan sebuah inovasi sederhana yang menyuguhkan prosedur pelayanan yang lebih rapi, yaitu pelimpahan sebagian urusan otonomi daerah dimana pelayanan tersebut yang seharusnya menjadi kewenangan dinas kabupaten maupun kota dapat dilaksanakan oleh pemerintah tingkat kecamatan, dengan adanya PATEN (Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan) hal tersebut bisa dilimpahkan dan menjadi wewenang dari tingkatan Kecamatan.



Dalam menjaga serta memayungi program ini pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah memiliki landasan hukum untuk implementasi kebijakan PATEN yaitu dengan adanya Peraturan Bupati Nomor 19 Tahun 2009 tentang Pedoman Teknis Pelaksanaan sebagian Kewenangan Bupati yang dilimpahkan Kepada Camat, dimana Pelimpahan Kewenangan dimaksudkan sebagai alternatif solusi terbaik dalam penyelenggaraan pemenuhan pelayanan publik yang mana tidak membebani kapasitas Pemerintah Daerah Kabupaten Sidoarjo dan lebih dekat dengan masyarakat. Termasuk pada Kecamatan Candi, Sidoarjo. yang melakukan pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan. Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan pada Kecamatan Candi mencakup permohonan-permohonan untuk surat-surat yang dibuat pada tingkat kecamatan. Dengan adanya PATEN itu sendiri dapat meminimalisir peranan kecamatan dalam proses pelayanan kependudukan karena pelayanan kepada masyarakat dilakukan secara *online*. Akan tetapi hal tersebut juga sulit diterapkan karena kurangnya informasi dan juga penggunaan PATEN sendiri kurang diketahui oleh masyarakat khususnya pada masyarakat yang memiliki usia lanjut.

Menurut observasi awal yang sudah dilaksanakan pada Kecamatan Candi bahwasanya ada masalah-masalah tentang kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan. Permasalahan yang ditemukan yakni ketika warga hendak membuat produk dari administrasi kependudukan masih banyak masyarakat yang belum memahami mengenai syarat apa sajakah yang wajib dilengkapi. Khususnya pada penduduk di usia lanjut yang hendak mengurus proses administrasi. Kemudian berdasarkan data yang diperoleh dari [sidoarjokab.bps.go.id](http://sidoarjokab.bps.go.id) dan <https://disdukcapil.sidoarjokab.go.id/bank-data/wajib-ktp-tahun-2020>, peneliti mendapatkan data dari jumlah penduduk kecamatan Candi per 31 Desember 2020 yakni dari 153.423 jiwa jumlah penduduk, yang wajib KTP sebanyak 116.008 jiwa, wajib KTP untuk laki-laki 57.490 jiwa, dan untuk perempuan 58.518 jiwa. Akan tetapi masih terdapat masyarakat Candi yang belum melakukan perekaman E-KTP. Bisa diamati pada tabel berikut:

**Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Sidoarjo Wajib KTP s/d 31 Desember 2020**

NO	KECAMATAN DESA/KELURAHAN	WAJIB KTP		JUMLAH WAJIB KTP
		LAKI-LAKI	PEREMPUAN	
1	TARIK	26468	26443	52911
2	PRAMBON	30321	30447	60768
3	KREMBUNG	36518	26996	63514
4	PORONG	27728	27712	55440
5	JABON	20945	21333	42278
6	TANGGULANGIN	33653	34125	67778
7	CANDI	57490	58518	116008
8	SIDOARJO	75296	78007	153303
9	TULANGAN	38336	38715	77051
10	WONOAYU	32273	32314	64587
11	KRIAN	49016	48118	97134
12	BALONGBENDO	28946	28700	57646
13	TAMAN	78359	78185	156544
14	SUKODONO	45340	44706	90046
15	BUDURAN	36419	36600	73019
16	GEDANGAN	44446	45080	89526
17	SEDATI	36259	36077	72336
18	WARU	74992	77212	152204
TOTAL		772805	769288	1542093

Sumber: <https://disdukcapil.sidoarjokab.go.id/bank-data/wajib-ktp-tahun-2020>



Data di atas memperlihatkan bukti bahwasanya masih banyak warga yang belum melakukan perekaman e-KTP. Perihal berikut secara tak langsung memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberi pada Kecamatan Candi untuk masyarakatnya dikarenakan faktor-faktor di antaranya masyarakat yang sakit, masyarakat yang bekerja di luar daerah ataupun di luar negeri yang belum pulang guna melakukan perekaman data.

Permasalahan lainnya pada pelayanan publik administrasi kependudukan pada Kecamatan Candi yakni berkaitan pada sarana prasarana yang belum memadai baik sarana operasionalnya, fasilitas fisik dan juga prasarana pendukung yang lain. Apalagi pada masa pandemi Covid-19 saat ini harusnya disediakan kursi/ruang tunggu yang sesuai dengan protokol kesehatan dan memiliki petugas yang melakukan pengecekan suhu tubuh sebelum mempersilahkan warga yang hendak memasuki gedung untuk melakukan pelayanan publik. Akan tetapi hal tersebut juga belum tersedia.

Pada masa pandemi Covid-19 ini pemerintah mengeluarkan aturan bagi instansi pemerintah yang berada di zona kabupaten/kota berkategori risiko tinggi, jumlah pegawai yang bekerja dari kantor paling banyak 25 persen saja, maka pegawai yang melakukan kegiatan operasional pada kantor kecamatan Candi secara bergantian yang bertugas tiap harinya. Diketahui kabupaten Sidoarjo pernah tergolong pada zona merah penyebaran Covid-19 Dikarenakan terdapat kekurangan pegawai pelayanan berikut mengakibatkan pegawai memiliki pekerjaan ganda serta memerlukan durasi yang lebih lama guna menuntaskan pekerjaan pelayanan yang semestinya bisa dilakukan secara cepat. Hal tersebut seharusnya dibutuhkan dengan tujuan untuk mengurangi berkumpulnya massa atau warga mengingat pada masa pandemi ini tidak disarankan untuk berkumpul di dalam ruangan. Kendala lainnya yang ditemukan tentang pekerjaan administrasi yang belum dilaksanakan secara baik yakni penataan arsip pada ruang pelayanan masih nampak yang belum ditata secara rapi pada almari arsip. Melalui sistem kearsipan yang tak sesuai secara prosedur bisa memberikan kesulitan bagi pegawai pelayanan ketika memberikan pelayanan dikarenakan ketika melakukan pencarian memerlukan waktu yang lama disebabkan oleh penataan arsip yang belum benar. Hal tersebut kemudian mengakibatkan kurang cepatnya pelayanan dikarenakan mengalami gangguan ketika melakukan pencarian arsip yang memerlukan durasi yang lama.

Untuk meningkatkan sebuah kinerja pelayanan publik hendaknya dilakukan penelitian atau survey mengenai apakah yang dibutuhkan ataupun harus ditingkatkan lagi pada Kecamatan Candi, salah satunya menggunakan metode SKM atau survey kesejahteraan masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Namun pada kenyataannya hal tersebut belum dilaksanakan di Kecamatan Candi

Menurut permasalahan-permasalahan yang sudah diuraikan tercermin bahwasanya pelayanan yang diberi oleh penyelenggara pelayanan publik pada Kecamatan Candi belum diketahui mampu atau tidaknya dalam memberi kepuasan pada warganya. Melalui fungsi serta tugasnya mempunyai kewenangan yang istimewa serta tak melakukan penyalahgunaan kewenangan, jabatan ataupun kekuasaan bisa memberi pelayan yang memiliki kualitas baik selaku penyedia pelayanan bagi warga.

Pelayanan publik tak lepas dari permasalahan kepentingan umum, yang menjadi sumber munculnya sebutan pelayanan publik. Sebelum memberikan penjelasan selanjutnya tentang pelayanan publik, maka peneliti hendak melakukan penjabaran definisi pelayanan publik. Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yakni: Pelayanan publik ialah seluruh wujud aktivitas pada rangka mengatur, membina, membimbing, menyediakan fasilitas, jasa serta lain-lain yang dilakukan oleh aparatur pemerintah selaku usaha memenuhi kebutuhan pada masyarakat seiring dengan ketetapan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan





undang-undang tersebut negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Undang-Undang ini diharapkan dapat memberi kejelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik.

Aktivitas pelayanan publik dilakukan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah ialah istilah kolektif mencakup kesatuan kerja ataupun kesatuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi juga tinggi negara, serta instansi pemerintah yang lain, baik pusat ataupun daerah mencakup BUMD. Selaku penerima pelayanan publik ialah warga, masyarakat, instansi pemerintah serta badan hukum. Aktivitas pelayanan publik ataupun dikenal sebagai pelayanan umum, yang umumnya melekat pada tubuh lembaga pemerintahan dirasa kurang bisa memberikan pemenuhan akan tugasnya seperti harapan masyarakat, selaku pelanggan. Satu yang dirasa selaku pusatnya ialah wujud orang birokrasi, yang menyebabkan birokrasi serupa yang dijelaskan oleh (Batinggi, 1999) ialah “Berupa tipe dari orang yang dimaksudkan guna meraih tugas-tugas administratif yang besar melalui cara melakukan koordinir dengan sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang.”

Pemberian pelayanan yang baik ialah satu di antara beberapa upaya perusahaan guna mewujudkan kepuasan untuk pelanggan. Apabila pelanggan merasakan sudah memperoleh pelayanan yang baik maknanya perusahaan sanggup memberi pelayanan yang baik juga. Begitu juga kebalikannya, pelayanan tak bisa dijabarkan dengan objektif misalnya suatu produk, namun berupa interaksi sosial melalui subjektivitas, lebih tergantung dalam nilai, perasaan serta perilaku. Goetsch & Davis yang diterjemahkan (Tjiptono, 2016) mengemukakan pengertian kualitas yakni: “Kualitas ialah sebuah kondisi dinamis yang memiliki keterkaitan pada produk, jasa, manusia, proses, serta lingkungan yang memenuhi ataupun melebihi harapan”

Pengertian Kepuasan Masyarakat Kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan. Menurut Sumarwan (2011), kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan Masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 16 tahun 2014). Sedangkan Tjiptono (2011), mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua hal yaitu keluhan dan harapan pelanggan terhadap jasa yang diterima dari pemberi layanan. Hal ini menunjukkan kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan pelanggan akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan akan merasa puas.

Menurut penelitian sebelumnya yang telah dilaksanakan peneliti terdahulu, bisa menjadi bahan guna mengkaji permasalahan yang memiliki keterkaitan dalam bidang pelayanan. Sartini, Minarsi, & Wulan (2016) “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat dalam Pengurusan KTP-EL dan Dokumen Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang”. Penelitian berikut bertujuan guna tahu mengenai pengaruh fasilitas, pelayanan umum, dan professional pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Hasil dari penelitian membuktikan bahwasanya terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat, terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayanan umum terhadap kepuasan masyarakat, terdapat pengaruh positif dan signifikan professional pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

Pratama (2017) “Survei Kepuasan Masyarakat Pada Program Paten (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Sukodono Kabupaten Sidoarjo”. Jurnal Publika, Vol 5, No 5 Universitas Negeri Surabaya Penelitian berikut mempunyai tujuan guna mengetahui tentang tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo pada program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator persyaratan memperoleh prosentase sebesar 78,48%, prosedur 70,36%, waktu pelayanan 71,95%, biaya/tarif 74,02%, produk spesifikasi jenis pelayanan 72,28%, kompetensi pelaksana 72,66%, perilaku pelaksana



74,05%, maklumat pelayanan 71,03%, penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 73,69%. Sehingga diperoleh rata-rata sebesar 73,06 % yang menunjukkan bahwa masyarakat puas terhadap pelayanan program PATEN di Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo.

Fanida (2015) *e-journal Unesa* vol. 3 No. 6 Universitas Negeri Surabaya “Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Musiman (KIPEM) di Kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya”. Teknik pengumpulan data pada penelitian berikut melalui penggunaan kuisioner pada 55 responden pengunjung UPTSA yang melakukan pengurusan akan KIPEM. Menurut penelitian berikut bisa diamati bahwa dari 5 indikator kualitas pelayanan KIPEM pada UPTSA yakni produk pelayanan, prosedur pelayanan, biaya pelayanan, waktu penyelesaian, sarana dan prasarana, serta persaingan petugas pelayanan menghasilkan kesimpulan yakni pelayanan pengurusan KIPEM pada UPTSA telah dinilai memiliki kualitas yang baik.

Penelitian berikut memiliki tujuan yakni untuk mengetahui pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan pengurusan E-KTP yang terdiri dari *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo, dan untuk mengetahui pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan pengurusan E-KTP yang terdiri dari *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu seperti: untuk menguji populasi atau sampel tertentu, dan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Menurut Sugiyono (2015) metode disebut metode kuantitatif karena data penelitian ini berbentuk angka-angka dan analisis menggunakan *statistic* atau data kualitatif yang diangkakan (*scoring*). Metode ini dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat positivisme.

Jenis penelitian ini termasuk jenis penelitian *survey*, dimana penelitian yang mengambil sampel dari sebuah populasi dengan menggunakan metode kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data utamanya. Melalui penelitian dengan pendekatan kualitatif memiliki tujuan guna melakukan penggalian tentang fakta yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan di terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Candi Sidoarjo pada masa pandemi Covid-19. Variabel bebas dari penelitian berikut adalah kualitas pelayanan (X) yang memiliki 5 sub variabel yaitu *tangible* (X1.1), *reliability* (X1.2), *responsiveness* (X1.3), *assurance* (X1.4), *empathy* (X1.5), variabel terikat dari penelitian berikut yakni kepuasan masyarakat.

Pada penelitian berikut peneliti menggunakan tehnik sampling nonpeluang (*non-probability sampling*) yaitu tahapan mengambil sampel yang tak memberikan perhatian pada unsur peluang dengan tipe sampling yaitu *purposive sampling*. Berdasarkan (Sanusi, 2012) *Purposive sampling* atau dikenal dengan sebutan pula *judgement sampling* yakni metode mengambil sampel yang memiliki dasar di dalam pertimbangan-pertimbangan tertentu. Adapun kategori sampel pada penelitian berikut yakni warga yang tinggal di Kecamatan Candi, Kabupaten Sidoarjo, usia 17-60 tahun, dan melakukan kunjungan ke kantor Kecamatan Candi untuk mendapat layanan administrasi kependudukan.

Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada merupakan masyarakat Kecamatan Candi yang mengunjungi kantor Kecamatan Candi untuk memperoleh layanan administrasi kependudukan. Kuesioner yang disebarakan berjumlah 72 kuesioner, dengan jumlah pernyataan sebanyak 21 item. Dengan rincian pernyataan, untuk sub variabel *tangible* (tampilan fisik) (X1.1) sejumlah 3 pernyataan, untuk sub variabel *reliability* (dapat diandalkan) (X1.2) sejumlah 3 pernyataan, untuk sub variabel *responsiveness* (tanggap) (X1.3) sejumlah 2 pernyataan, untuk sub variabel *assurance* (dapat dipertanggungjawabkan) (X1.4) sejumlah 4 pernyataan, untuk sub variabel *empathy* (X1.5) sejumlah 1 pernyataan, dan



untuk variabel kepuasan masyarakat (Y) sejumlah 8 pernyataan. Teknik pengolahan data pada penelitian berikut menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 25.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Analisa deskriptif digunakan untuk menganalisis data yaitu dengan cara mendeskriptifkan atau menggambarkan data yang sudah terkumpul dari kuesioner yang sudah disebar oleh peneliti kepada para responden. Pada penelitian ini ada 5 pengujian asumsi klasik yaitu mulai dari pengujian normalitas, linearitas, autokorelasi, multikolinieritas dan heterokedastisitas.

### 1. Uji Normalitas

Berdasarkan hasil pengujian telah diperoleh dengan nilai *asympt.sig* dari uji Kolmogorov Smirnov sebesar 0,200 ( $0,200 > 0,05$ ). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa data tabel pengujian Kolmogorov Smirnov di atas berdistribusi normal.

### 2. Uji Linearitas

Berdasarkan hasil pengujian telah diperoleh bahwa  $f_{hitung} X$  memiliki nilai 0,850 dengan tingkat signifikan  $0,498 > 0,05$ , maka model pada regresi memiliki hubungan yang linier antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Maka, dapat disimpulkan bahwa variabel yang digunakan pada penelitian ini memiliki hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

### 3. Uji Autokorelasi

Berdasarkan hasil pengujian telah diperoleh bahwa hasil data analisis yang telah diperoleh dengan nilai pada *Durbin – Watson* yaitu memiliki nilai 2,100. Maka, dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini tidak terjadi autokorelasi.

### 4. Uji Multikolinieritas

Berdasarkan hasil pengujian telah diperoleh bahwa pada nilai *variance inflation factor* (VIF) variabel kualitas pelayanan memiliki nilai  $1,007 < 10$ . Maka, dapat disimpulkan bahwa pada variabel bebas memiliki nilai yang lebih kecil dari angka 10. Begitupun juga pada nilai *tolerance* yang dihasilkan pada pengujian, variabel bebas memiliki nilai lebih besar dari 0,10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa untuk penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi.

### 5. Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan hasil dari *scatterplot* diketahui bahwa plot residual menyebar tidak beraturan (acak) dan tidak memiliki pola tertentu. Dengan demikian disimpulkan bahwa tidak terjadi heterosekedastisitas.

Setelah lolos pada uji asumsi klasik kemudian dilakukan analisis regresi linear berganda yang tabelnya tersaji sebagai berikut:

Tabel 1. Regresi Linier Berganda  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	1.041	3.226		.323	.784
	<i>Tangible</i>	.239	.114	.176	2.097	.039
	<i>Reliability</i>	.120	.132	.079	2.903	.029
	<i>Responsiveness</i>	.590	.088	.589	6.724	.000
	<i>Assurance</i>	.192	.201	.095	4.511	.000
	<i>Empathy</i>	.207	.124	.153	3.018	.012

a. *Dependent Variable*: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Output Data SPSS 25





Pada tabel 1 berdasarkan ketentuan persamaan regresi linier berganda yaitu dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_{1.1} + b_2X_{1.2} + b_3X_{1.3} + b_4X_{1.4} + b_5X_{1.5} + e$$

$$Y = 1,041 + 0,239 + 0,120 + 0,590 + 0,192 + 0,207 + e$$

Berdasarkan pada model persamaan regresi tersebut di atas, dapat diinterpretasikan, yaitu sebagai berikut :

1.  $\alpha$  = Konstanta = 1,041

Konstanta ( $\alpha$ ) merupakan intersep variabel terikat jika variabel bebas sama dengan nol. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yang digunakan dalam model penelitian sebesar konstanta tersebut. Besarnya nilai konstanta adalah 1,041 menunjukkan bahwa jika variabel independen yang terdiri dari *tangible* (tampilan fisik), *reliability* (dapat diandalkan), *responsiveness* (tanggap), *assurance* (dapat dipertanggungjawabkan), *empathy* = 0 atau konstan, maka variabel kepuasan masyarakat adalah sebesar 1,041.

2. Koefisien regresi untuk  $X_{1.1} = 0,239$

Maknanya besarnya nilai koefisien regresi untuk sub variabel *tangible* (tampilan fisik) ( $X_{1.1}$ ) yaitu 0,239 dan mempunyai koefisien regresi positif. Hal ini menunjukkan terjadinya perubahan yang beiringan dengan variabel terikat. Jika *tangible* (tampilan fisik) ( $X_{1.1}$ ) naik sebesar satu satuan, sedangkan sub variabel lainnya tetap/konstan, maka kepuasan masyarakat (Y) mengalami peningkatan sebesar 0,239. Namun sebaliknya apabila jika terjadi penurunan pada sub variabel *tangible* (tampilan fisik) ( $X_{1.1}$ ) sebesar 1 satuan, maka terjadi penurunan pada variabel kepuasan masyarakat (Y) sebesar -0,239, dengan asumsi bahwa sub variabel lainnya tetap atau konstan.

3. Koefisien regresi untuk  $X_{1.2} = 0,120$

Maknanya besarnya nilai koefisien regresi untuk sub variabel *reliability* (dapat diandalkan) ( $X_{1.2}$ ) yaitu 0,120 dan mempunyai koefisien regresi positif. Hal ini menunjukkan terjadinya perubahan yang beiringan dengan variabel terikat. Jika *reliability* (dapat diandalkan) ( $X_{1.2}$ ) naik sebesar satu satuan, sedangkan sub variabel lainnya tetap/konstan, maka kepuasan masyarakat (Y) mengalami peningkatan sebesar 0,120. Namun sebaliknya apabila jika terjadi penurunan pada sub *reliability* (dapat diandalkan) ( $X_{1.2}$ ) sebesar 1 satuan, maka terjadi penurunan pada variabel kepuasan masyarakat (Y) sebesar - 0,120, dengan asumsi bahwa sub variabel lainnya tetap atau konstan.

4. Koefisien regresi untuk  $X_{1.3} = 0,590$

Maknanya besarnya nilai koefisien regresi untuk sub variabel *responsiveness* (tanggap) ( $X_{1.3}$ ) yaitu 0,590 dan mempunyai koefisien regresi positif. Hal ini menunjukkan terjadinya perubahan yang beiringan dengan variabel terikat. Jika *responsiveness* (tanggap) ( $X_{1.3}$ ) naik sebesar satu satuan, sedangkan sub variabel lainnya tetap/konstan, maka kepuasan masyarakat (Y) mengalami peningkatan sebesar 0,590. Namun sebaliknya apabila jika terjadi penurunan pada sub *responsiveness* (tanggap) ( $X_{1.3}$ ) sebesar 1 satuan, maka terjadi penurunan pada variabel kepuasan masyarakat (Y) sebesar - 0,590, dengan asumsi bahwa sub variabel lainnya tetap atau konstan.

5. Koefisien regresi untuk  $X_{1.4} = 0,192$

Maknanya besarnya nilai koefisien regresi untuk sub variabel *assurance* (dapat dipertanggungjawabkan) ( $X_{1.4}$ ) yaitu 0,192 dan mempunyai koefisien regresi positif. Hal ini menunjukkan terjadinya perubahan yang beiringan dengan variabel terikat. Jika *assurance* (dapat dipertanggungjawabkan) ( $X_{1.4}$ ) naik sebesar satu satuan, sedangkan sub variabel lainnya tetap/konstan, maka kepuasan masyarakat (Y) mengalami peningkatan sebesar 0,192. Namun sebaliknya apabila jika terjadi penurunan pada sub *assurance* (dapat dipertanggungjawabkan) ( $X_{1.4}$ ) sebesar 1 satuan, maka terjadi penurunan pada variabel kepuasan masyarakat (Y) sebesar - 0,192, dengan asumsi bahwa sub variabel lainnya tetap atau konstan.



6. Koefisien regresi untuk  $X_{1.5} = 0,207$

Maknanya besarnya nilai koefisien regresi untuk sub variabel *empathy* (X1.5) yaitu 0,207 dan mempunyai koefisien regresi positif. Hal ini menunjukkan terjadinya perubahan yang beringan dengan variabel terikat. Jika *empathy* (X1.5) naik sebesar satu satuan, sedangkan sub variabel lainnya tetap/konstan, maka kepuasan masyarakat (Y) mengalami peningkatan sebesar 0,207. Namun sebaliknya apabila jika terjadi penurunan pada sub variabel *empathy* (X1.5) sebesar 1 satuan, maka terjadi penurunan pada variabel kepuasan masyarakat (Y) sebesar - 0,207, dengan asumsi bahwa sub variabel lainnya tetap atau konstan.

Kemudian dilaksanakan uji hipotesis yakni uji t dan uji f untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian berikut

Tabel 2. Uji t (parsial)  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	1.041	3.226			.323	.784
<i>Tangible</i>	.239	.114	.176		2.097	.039
<i>Reliability</i>	.120	.132	.079		2.903	.029
<i>Responsiveness</i>	.590	.088	.589		6.724	.000
<i>Assurance</i>	.192	.201	.095		4.511	.000
<i>Empathy</i>	.207	.124	.153		3.018	.012

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Output Data SPSS 25

Dengan menggunakan tingkat kepercayaan sebesar 5% ( $\alpha = 0,05$ ) dengan *degree of freedom* sebesar  $k = 3$  dan  $df_2 = n - k - 1$  ( $72 - 4 - 1 = 67$ ) sehingga diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 1.66792 maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *Tangible* (Tampilan Fisik)

Nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,097 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1.66792. Maka  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,097 > 1.66792$ ) dan dengan nilai signifikan ( $0,039 < (0,05)$ ) dapat diartikan bahwa sub variabel independen yaitu *tangible* (tampilan fisik) (X1.1) secara parsial berpengaruh secara positif terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat (Y).

2. *Reliability* (Dapat Diandalkan)

Nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,903 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1.66792. Maka  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,903 > 1.66792$ ) dan dengan nilai signifikan ( $0,029 < (0,05)$ ) dapat diartikan bahwa sub variabel independen yaitu *reliability* (dapat diandalkan) (X1.2), secara parsial berpengaruh secara positif terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat (Y).

3. *Responsiveness* (tanggap)

Nilai  $t_{hitung}$  sebesar 6,724 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1.66792. Maka  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $6,724 > 1.66792$ ) dan dengan nilai signifikan ( $0,000 < (0,05)$ ) dapat diartikan bahwa sub variabel independen *responsiveness* (tanggap) (X1.3) secara parsial berpengaruh secara positive dengan variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat (Y).

4. *Assurance* (dapat dipertanggungjawabkan)

Nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,511 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1.66792. Maka  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,511 > 1.66792$ ) dan dengan nilai signifikan ( $0,000 < (0,05)$ ) dapat diartikan bahwa sub variabel independen *assurance* (dapat dipertanggungjawabkan) (X1.4) secara parsial berpengaruh secara positive dengan variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat (Y)

5. *Empathy*

Nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,018 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1.66792. Maka  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,018 > 1.66792$ ) dan dengan nilai signifikan ( $0,012 < (0,05)$ ) dapat diartikan bahwa sub variabel independen *empathy* (X1.5) secara parsial berpengaruh secara positive dengan variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat (Y).

Kemudian hasil dari uji simultan tersaji pada tabel berikut:



Tabel 3. Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Significance
1	Regression	84.409	3	28.136	19.790	.000 <sup>b</sup>
	Residual	118.005	83	1.422		
	Total	202.414	86			

a. Dependent Variable: *Kepuasan Masyarakat*

b. Predictors: (constant) *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*

Sumber: Output Data SPSS 25

Berdasarkan hasil uji F pada tabel, maka nilai F sebesar 19.790 lebih besar dari nilai f tabel sebesar 3.98 dengan tingkat signifikansi 0,000 atau < 0,05 maka secara simultan lima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.

Pada penelitian berikut dilakukan uji koefisien korelasi berganda ini digunakan untuk menghitung tingkat keeratan pada hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Tabel 4. Uji (R)  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.646 <sup>a</sup>	.417	.396	1.192

a. Predictors: (Constant), *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*

b. Dependent Variable: *Kepuasan Masyarakat*

Sumber : Output Data SPSS 25

Berdasarkan hasil tabel 4, menunjukkan bahwa nilai tabel R diperoleh nilai sebesar 0,646 atau (64,6%). Maka pada nilai tabel R tersebut dikatakan bernilai positif yang menandakan bahwa hubungan variabel bebas dan variabel terikat cukup kuat karena nilainya lebih dari (50%).

Berdasarkan hasil yang telah dilakukan oleh peneliti maka hasil yang diperoleh melalui program aplikasi SPSS *Statistic* versi 25. Bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi *tangible* (tampilan fisik), *reliability* (dapat diandalkan), *responsiveness* (tanggap), *assurance* (dapat dipertanggungjawabkan), *empathy* terhadap kepuasan masyarakat

Menurut hasil analisis data membuktikan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *reability, responsiveness, assurance, empathy*, dan *tangibles* baik secara parsial maupun simultan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan masyarakat. Maknanya, setiap dimensi dari kualitas pelayanan memiliki peran pentingnya masing-masing untuk mempengaruhi kepuasan masyarakat.

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 Kecamatan Candi sudah 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.

Hasil penelitian berikut serupa dengan hasil penelitian dari Hayani (2019) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan (X) sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar. Kemudian Sartini, Minarsih, dan Wulan (2016) membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas, pelayanan umum, dan profesional pegawai, terhadap kepuasan masyarakat (Y)



## SIMPULAN

Ada pengaruh positif dan signifikan lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Candi Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo pada masa pandemi Covid -19. Kemudian, ada pengaruh positif dan signifikan lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Candi Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo pada masa pandemi Covid -19.

## DAFTAR PUSTAKA

- Batinggi, A. (1999). Manajerial Pelayanan Umum. Universitas Terbuka.
- Dhyपालonika. (2012). Kualitas Pelayanan Customer Service Kepada Pelanggan Telkom Di Plasa Telkom Sidoarjo. UPN "VETERAN" Jawa Timur.
- Fanida, E. (2015). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Musiman (KIPEM) di Kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya. *E-Journal Unesa*, 3, 6
- Firnanda Pratama, R. (2017). Survei Kepuasan Masyarakat Pada Program Paten (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 5(5), 1-9.
- Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. PT. RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). Manajemen Pemasaran (Edisi. 12). Erlangga.
- Kriswibowo, A. dan Nawangsari, E. R. (2018). Analisis Kepuasan Masyarakat. Sasanti Institute: Surabaya.
- Moenir, A. S. (2010). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. PT Rosdakarya.
- Lembaga Administrasi Negara (1998). Akuntabilitas Standar Pelayanan Prima. Jakarta: LAN
- Purba, J.F. Tarigan, U., Nasution, I. & Suharyanto, A. (2019). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. *PERSPEKTIF*, 8 (2): 77-83.
- Ratminto, D. (2018). Pelayanan prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis. Pelayanan dari A Sampai Z. UGM Press.
- Rosmitha, A. A. (2016). Kepuasan Pelayanan Publik Di Kecamatan Kedungkandang Kota Malang. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 9(1), 2 <https://doi.org/10.22219/jep.v9i1.3643>
- Saefullah. (1999). Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*. (1), 1
- Sinambela, L. P. D. (2011). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Statistik, B. P. (2018). Hasil Pendataan Potensi Desa (Podes) 2018. <https://www.bps.go.id/pressrelease/2018/12/10/1536/hasil-pendataan-potensi-desa--podes--2018.html>
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suleman. (2019). Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*. 5 (1), 1-13
- Sumarwan. U. 2011. Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Tjiptono, F. (2016). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: ANDI
- <https://disdukcapil.sidoarjokab.go.id/bank-data/wajib-ktp-tahun-2020>  
<https://candi.sidoariokab.go.id/>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 tahun 2014
- Peraturan Bupati Nomor 19 Tahun 2009
- Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur No. 11 Tahun 2005
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010
- sidoarjokab.bps.go.id
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
- Undang-Undang Nomor .6 Tahun 2014

