

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN HUMBANG
HASUNDUTAN****Melfa Wati Sianturi¹, Riezky Purnama Sari²,**^{1,2}Universitas Samudra, Jurusan Matematika, Fakultas Teknik, Universitas Samudrae-mail: Melfasianturi3@gmail.com, riezkyburnamasari@unsam.ac.id**ABSTRAK**

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik, memiliki tanggung jawab dan komitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan hasil dari tanggapan terhadap kinerja organisasi publik, di mana persepsi terhadap kualitas layanan menjadi faktor penentu utama. Tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik yang diterima. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas terhadap kepuasan masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Humbang Hasundutan. Penelitian ini menggunakan metode regresi linear berganda, variabel terikat dari penelitian ini adalah variabel X_1 (*tangible*), X_2 (*reability*), X_3 (*responsicenses*), X_4 (*empathy*) dan variabel tidak bebas yaitu Y. Instrumen yang dipakai dalam penelitian ini berupa angket atau kuesioner yang diberikan kepada 50 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner kepada responden yang dilayani di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Humbang Hasundutan. Hasil analisis data mengungkapkan variabel kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat secara simultan. Namun, secara parsial, kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh variabel tangibles (X_1) dan responsivitas (X_3), sedangkan variabel reliabilitas (X_2) dan empati (X_4) tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Uji Regresi Berganda, Kepuasan Masyarakat***ABSTRACT**

*The government, as a public service provider, has the responsibility and commitment to continuously improve the quality of service to the community. Public satisfaction is the result of responses to the performance of public organizations, where perceptions of service quality are the main determining factor. The level of community satisfaction is influenced by the quality of public services received. The purpose of the study was to determine how much influence quality has on community satisfaction at the Population and Civil Registration Office of Humbang Hasundutan Regency. This study uses multiple linear regression methods, the dependent variable of this study is the variable X_1 (*tangible*), X_2 (*reliability*), X_3 (*responicenses*), X_4 (*empathy*) and the independent variable is Y. The instrument used in this study is a questionnaire given to 50 respondents. The data collection technique was carried out by distributing questionnaires to respondents who were served at the Population and Civil Registration Office of Humbang Hasundutan Regency. The results of data analysis revealed that service quality variables did not have a significant effect on community satisfaction simultaneously. However, partially, community satisfaction is influenced by tangibles (X_1) and responsiveness (X_3) variables, while reliability (X_2) and empathy (X_4) variables have no partial influence on community satisfaction.*

Keywords: *Service Quality, Multiple Regression Test, Community Satisfaction***1. PENDAHULUAN**

Pelayanan publik adalah sesuatu yang bermanfaat bagi penduduk suatu negara atau dapat diartikan sebagai pelayanan yang ditujukan kepada pengguna, ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Penyediaan pelayanan

publik adalah tugas penting yang tidak boleh diabaikan oleh pemerintah daerah. Pemerintahan Humbang Hasundutan merupakan bagian dari pemerintahan Negara Republik Indonesia beserta lembaga-lembaga negaranya. Pelayanan Kemasyarakatan dan Pendaftaran Humbang Hasundutan merupakan salah satu pelayanan publik yang meliputi penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (E-KTP), Surat Transfer, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Cerai dan lain-lain.[1].

Kepuasan adalah sejauh mana seseorang merasakan perbandingan antara apa yang diterimanya dengan apa yang diharapkannya. Pada kualitas pelayanan, baik atau buruk, bergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.. Ketika warga berkolaborasi dengan pihak berwenang mengenai layanan yang mereka butuhkan, mereka akan dapat memberikan wawasan mengenai layanan yang mereka terima. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi perasaan pelanggan setelah menggunakan produk dimana harapan dan harapan pengguna terpenuhi. [2].

Berdasarkan penjelasan di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Humbang Hasundutan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah hal yang memberikan manfaat bagi masyarakat suatu negara atau dapat diartikan sebagai layanan yang disediakan kepada pelanggan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Pada administrasi publik, pelayanan pemerintah dan konsumen bersifat publik. Masyarakat perlu mengendalikan situasi di wilayahnya untuk menciptakan kenyamanan bagi kedua belah pihak [3]. Kualitas adalah kualitas atau tingkat baik atau buruknya sesuatu. Istilah ini sering digunakan dalam dunia bisnis dan industri untuk merujuk pada berbagai teknik dan ide yang bertujuan meningkatkan kualitas produk atau layanan yang dihasilkan.

Kualitas pelayanan publik yang baik merupakan harapan masyarakat. [4]. Ada lima dimensi kualitas pelayanan publik, dan temuan ini menyederhanakan sepuluh dimensi sebelumnya. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. *Tangibles*
Penampilan fisik mencakup aspek fisik seperti kondisi fisik dan peralatan komunikasi yang digunakan.
- b. *Reliability*
Hal ini merupakan salah satu faktor dalam memastikan staf dapat memberikan pelayanan yang baik secara andal dan efisien.
- c. *Responsiveness*
Kesediaan staf untuk memberikan bantuan kepada pelanggan serta menyediakan layanan yang cepat dan efisien.
- d. *Assurance*
Untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan, karyawan harus diberi informasi, sopan, dan dapat dijelaskan.
- e. *Empathy*
Karyawan harus mampu berempati terhadap pelanggan untuk menunjukkan kepedulian dan perhatian.

2.2 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan adalah hasil terbaik bagi pelanggan, dan hal ini tercermin dalam hal-hal seperti kenikmatan pekerjaan dan pemenuhan harapan dari pekerjaan dan layanan. Kepuasan merupakan perasaan atau kebahagiaan yang dihasilkan dari perbandingan antara persepsi seseorang terhadap suatu produk atau produk dengan harapannya. Ketika kinerja tidak memenuhi ha

rapan, pelanggan kecewa. Namun jika kinerja yang diharapkan terpenuhi maka pelanggan akan puas. [5].

Tingkat kepuasan masyarakat merupakan salah satu kriteria dalam penilaian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh lembaga publik untuk menjamin pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tetap baik. Dalam konteks ini, lembaga publik akan dievaluasi berdasarkan cara mereka menyajikan pelayanan kepada masyarakat secara keseluruhan. Lembaga publik memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat hanya mencakup instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung kepada warga. [6]

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui kusioner yang dibagikan kepada masyarakat yang datang ke Dukcapil. Penelitian ini menggunakan metode regresi linear berganda dengan variable terikat dari penelitian ini adalah variable X_1 (*tangible*), X_2 (*reability*), X_3 (*responsicenses*), X_4 (*empathy*) dan variabel tidak bebas yaitu Y (kepuasan masyarakat).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskriptive Statistic

Statistika deskriptif adalah metode dalam statistika yang digunakan untuk mengumpulkan, mengklasifikasikan, meringkas, menginterpretasikan, dan menyajikan data secara deskriptif atau eksplanasi. Sederhananya, statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran yang jelas dan ringkas tentang suatu kumpulan data. Tujuan dari tabel deskriptif statistik adalah untuk menyajikan deskripsi tentang suatu data agar informasi tersebut menjadi lebih mudah dipahami oleh pembaca.

Adapun hasil dari deskriptif statistik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

table 4. 1 Deskriptive Statistic

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	50	13	18	16,30	1,035
X2	50	14	19	16,22	1,183
X3	50	33	52	43,46	4,136
X4	50	7	10	8,46	0,994
totalX	50	71	95	84,44	5,395
Y1	50	12	19	15,38	1,413
Y2	50	10	18	15,48	1,940
Y3	50	30	48	41,22	3,677
Y4	50	5	10	7,90	1,329
totalY	50	68	88	79,98	4,804
Valid N (listwise)	50				

Berdasarkan Tabel statistik deskriptif yang disajikan, dapat disimpulkan bahwa:

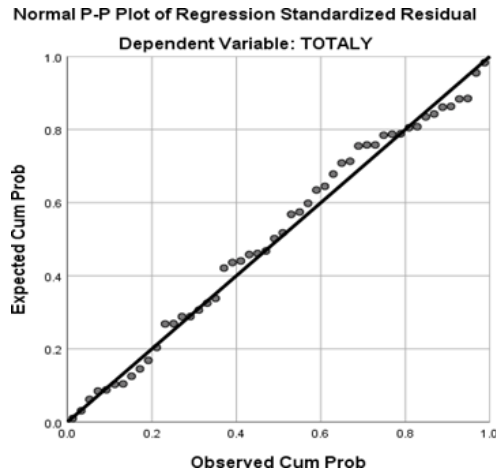
- a. Tangible memiliki nilai terkecil 13 artinya penampilan fasilitas fisik dan peralatan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Humbang Hasundutan memiliki nilai terkecil 13, nilai terbesarnya 18 serta nilai rata-rata 16,30.
- b. Reability memiliki nilai terkecil 14 artinya kemampuan memberikan layanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Humbang Hasundutan memiliki nilai terkecil 14, nilai terbesar 19 serta nilai rata-rata 16,22.
- c. Responsivenes memiliki nilai terkecil 33 artinya daya tanggap dalam memberikan layanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Humbang Hasundutan memiliki nilai terkecil 33, nilai terbesar 52, serta nilai rata-rata 43,46.
- d. Empathy memiliki nilai terkecil 7 artinya kemampuan menunjukkan rasa peduli dan perhatian terhadap kepuasan masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Humbang Hasundutan memiliki nilai terkecil 7, nilai terbesar 10, serta nilai rata-rata 8,46.
- e. Tangible memiliki nilai terkecil 12 artinya penampilan fasilitas fisik dan peralatan terhadap kualitas pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Humbang Hasundutan memiliki nilai terkecil 12, nilai terbesar 19, serta nilai rata-rata 15,38
- f. Reliability memiliki nilai terkecil 10 artinya kemampuan memberikan layanan terhadap kualitas pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Humbang Hasundutan memiliki nilai terkecil 10, nilai terbesar 18, serta nilai rata-rata 15,48.
- g. Responsiveness memiliki nilai terkecil 30 artinya daya tanggap dalam memberikan layanan terhadap kualitas pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Humbang Hasundutan memiliki nilai terkecil 30 nilai terbesar 48, serta nilai rata-rata 41,22.
- h. Empathy memiliki nilai terkecil 5 artinya artinya kemampuan menunjukkan rasa peduli dan perhatian terhadap kualitas pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Humbang Hasundutan memiliki nilai terkecil 5, nilai terbesar 5, rata-rata 7,90.

Seluruh data variabel X dan Y dinyatakan valid.

4.2 Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk menentukan sejauh mana data mengikuti distribusi normal.

Hasil dari uji normalitas dapat dilihat pada grafik di bawah ini.



gambar 4. 1 Grafik Uji Normalitas

Berdasarkan grafik di atas, dapat diketahui bahwa data tersebut berdistribusi normal. Penyebaran data yang tidak jauh dari garis menunjukkan bahwa data mengikuti distribusi normal.

4.3 Uji Reabilitas

Uji reabilitas dilakukan untuk mengetahui konstintensi alat ukur dan apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konstintensi jika pengukuran tersebut diulang. Hasil uji reabilitas ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

table 4. 2 Uji Reabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
0,798	8

Berdasarkan hasil uji reabilitas maka disimpulkan nilai Cronbach Alpha sebesar $0,798 > 0,60$ maka item angket tersebut reliabel.

4.4 Uji Validitas

Tujuan dari uji validitas adalah untuk mengetahui kevalidan data yang digunakan.

table 4. 3 Uji Validitas

		Correlations				Total X
		X1	X2	X3	X4	
X1	Pearson Correlation	1	0,146	-0,040	-0,280	0,382
	Sig. (2-tailed)		0,339	0,796	,063	0,010

	N	45	45	45	45	45
X2	Pearson Correlation	0,146	1	-0,095	0,028	0,425
	Sig. (2-tailed)	0,339		0,536	0,853	0,004
	N	45	45	45	45	45
X3	Pearson Correlation	-0,040	-0,095	1	0,012	0,687
	Sig. (2-tailed)	0,796	0,536		0,940	0,000
	N	45	45	45	45	45
X4	Pearson Correlation	-0,280	0,028	1,012	1	0,317
	Sig. (2-tailed)	0,063	0,853	0,940		0,034
	N	45	45	45	45	45
Total X	Pearson Correlation	0,382	0,425	0,687	0,317	1
	Sig. (2-tailed)	0,010	0,004	0,000	0,034	
	N	45	45	45	45	45

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel uji validitas yang dilakukan dalam penelitian Suci Wardani, 2021 bahwa variabel X dan Y valid [7].

4.5 Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel kualitas pelayanan (X) terdiri dari bukti langsung (X₁), realibilitas (X₂), daya tanggap (X₃), empati (X₄), dan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y). Analisis ini dilakukan menggunakan regresi linear berganda.

table 4. 4 Coefficient Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	49,655	13,676		3,631	0,001
X ₁	1,353	0,640	0,292	2,113	0,040
X ₂	-0,640	0,661	-0,158	-0,969	0,338
X ₃	0,371	0,179	0,319	2,071	0,044
X ₄	0,300	0,722	0,062	0,416	0,679

Berdasarkan hasil regresi diatas maka didapatkan hasil sebagai berikut.

1. Tangible meningkat 1,35 % artinya artinya penampilan fasilitas fisik dan peralatan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Humbang Hasundutan meningkat sebesar 1,35%.
2. Reability menurun 0,64% kemampuan memberikan layanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Humbang Hasundutan menurun sebesar 0,64 %.
3. Responsiveness meningkat 0,31 % artinya daya tanggap dalam memberikan layanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Humbang Hasundutan meningkat sebesar 0,31 %
4. Empathy meningkat 0,3 % artinya kemampuan menunjukkan rasa peduli dan perhatian terhadap kepuasan masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Humbang Hasundutan Kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,3 %

4.5.1 Uji Koefisien Determinasi dan Korelasi

Nilai R2 digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Nilai R2 ditampilkan dalam tabel berikut.

table 4. 5 Koefisien Determinasi dan Korelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,427 ^a	0,182	0,110	4,533

Hasil analisis yang ditunjukkan pada Tabel model summary menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan akan memengaruhi 18,2% variabel kepuasan masyarakat. Selain itu, koefisien korelasi (R) adalah 0,427, dan koefisien determinasi adalah 0,182.

4.5.2 Uji F

Tujuan dari uji statistik F adalah untuk menentukan apakah kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari bukti langsung (X₁), reliabilitas (X₂), daya tanggap (X₃) dan empati (X₄) mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y) secara bersamaan atau secara simultan. dengan asumsi berikut.

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H₀ ditolak dan H₁ diterima. Ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat (Y) secara simultan tidak dipengaruhi oleh variabel bukti langsung (X₁), realibilitas (X₂), daya tanggap (X₃), dan empati (X₄).

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H₀ diterima dan H₁ ditolak. Ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat (Y) secara simultan dipengaruhi oleh variabel bukti langsung (X₁), Variabel realibilitas (X₂), Variabel daya tanggap (X₃), Variabel empati (X₄). Hasil uji F dapat dilihat pada tabel_dibawah ini

table 4. 6 Uji F dengan ANOVA

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	49,655	13,676		3,631	0,001
X ₁	1,353	0,640	0,292	2,113	0,040
X ₂	-0,640	0,661	-0,158	-0,969	0,338
X ₃	0,371	0,179	0,319	2,071	0,044
X ₄	0,300	0,722	0,062	0,416	0,679

$$\begin{aligned}
 F_{tabel} &= (k; n - k) \\
 &= (4; 50 - 4) \\
 &= (4; 46) \\
 &= 2,57
 \end{aligned}$$

Berdasarkan tabel Uji ANOVA, nilai sig yang tertera adalah 2,50, sementara nilai F tabel adalah 2,57. Karena nilai F hitung lebih kecil dari F tabel ($2,50 < 2,57$), maka H_0 diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara simultan, variabel kepuasan masyarakat tidak dipengaruhi secara signifikan oleh variabel-variabel kepuasan masyarakat yang terdiri dari tangibles (X_1), reliabilitas (X_2), responsiveness (X_3), dan empati (X_4).

4.5.3 Uji T

Uji T ini bertujuan untuk menentukan apakah kualitas pelayanan (X), yang mencakup bukti langsung (X_1), reliabilitas (X_2), daya tanggap (X_3), dan empati (X_4), secara parsial mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y).

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat (Y) tidak dipengaruhi oleh variabel bukti langsung (X_1), realibilitas (X_2), daya tanggap (X_3), dan empati (X_4).

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat (Y) dipengaruhi oleh variabel bukti langsung (X_1), Variabel realibilitas (X_2), Variabel daya tanggap (X_3), Variabel empati (X_4). Hasil uji T dapat dilihat pada tabel berikut.

table 4. 7 Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	49,655	13,676		3,631	0,001
X ₁	1,353	0,640	0,292	2,113	0,040
X ₂	-0,640	0,661	-0,158	-0,969	0,338
X ₃	0,371	0,179	0,319	2,071	0,044
X ₄	0,300	0,722	0,062	0,416	0,679

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh hasil sebagai berikut.

- Berdasarkan analisis pengaruh antara tangibles (X_1) dan kepuasan masyarakat (Y), nilai t hitung adalah 2,11, sementara t tabel adalah 2,01. Karena t hitung lebih besar dari t tabel ($2,11 > 2,01$), maka H_0 ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara parsial, kepuasan masyarakat dipengaruhi secara signifikan oleh tangibles.
- Berdasarkan analisis pengaruh antara reliabilitas (X_2) dan kepuasan masyarakat (Y), nilai t hitung adalah -0,96, sedangkan t tabel adalah 2,01. Karena t hitung lebih kecil dari t tabel ($-0,96 < 2,01$), maka H_0 diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara parsial, kepuasan masyarakat tidak dipengaruhi secara signifikan oleh reliabilitas.
- Berdasarkan analisis pengaruh antara responsiveness (X_3) dan kepuasan masyarakat (Y), nilai t hitung adalah 2,07, sementara t tabel adalah 2,01. Karena t hitung lebih besar dari t tabel ($2,07 > 2,01$), maka H_0 ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara parsial, kepuasan masyarakat dipengaruhi secara signifikan oleh responsiveness.
- Berdasarkan analisis pengaruh antara empati (X_4) dan kepuasan masyarakat (Y), nilai t hitung adalah 0,41, sedangkan t tabel adalah 2,01. Karena t hitung lebih kecil dari t tabel ($0,41 < 2,01$), maka H_0 diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara parsial kepuasan masyarakat tidak begitu memiliki pengaruh yang signifikan oleh empati.

5. KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak secara signifikan mempengaruhi kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Namun, secara parsial, kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh variabel tangibles (X_1) dan responsivitas (X_3), sedangkan variabel reliabilitas (X_2) dan empati (X_4) tidak memiliki pengaruh parsial terhadap kepuasan masyarakat.

5.2 Saran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat harus ditingkatkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Humbang Hasundutan.

6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] J. Abdussamad, “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo,” *Publik J. Manaj. Sumber Daya Manusia, Adm. dan Pelayanan Publik*, vol. 6, no. 2, pp. 73–82, 2019, doi: 10.37606/publik.v6i2.6.
- [2] A. A. Pratama, “Aplikasi Slawe Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil,” vol. 1, no. 1, pp. 1–21, 2023.
- [3] R. 'Arsy Elkesaki, R. D. Oktaviani, and M. P. Setyاهرlambang, “Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung,” *J. Caraka Prabhu*, vol. 5, no. 1, pp. 69–90, 2021, doi: 10.36859/jcp.v5i1.456.
- [4] S. A. Rangkuti and I. Kurniawan, “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat,” *J. Wacana Kinerja Kaji. Prakt. Kinerja dan Adm. Pelayanan Publik*, vol. 25, no. 2, p. 201, Dec. 2022, doi: 10.31845/jwk.v25i2.763.
- [5] D. G. Putra, R. N. Pratiwi, J. A. Publik, F. I. Administrasi, and U. Brawijaya, “(Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar),” *Adm. publik*, vol. 3, no. 12, pp. 2118–2122, 2015.
- [6] S. Juwita, A. Hirawan, and O. Onsardi, “Pengaruh Dimensi Pelayanan Dalam Pembuatan E-Ktp Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu,” *J. Entrep. dan Manaj. Sains*, vol. 4, no. 2, pp. 299–321, 2023, doi: 10.36085/jems.v4i2.5066.
- [7] S. Suci Wardani and R. Purnama Sari, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Langsa,” *J. Gamma-Pi*, vol. 3, no. 2, pp. 6–11, 2021, doi: 10.33059/jgp.v3i2.3696.