

Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Sipaduko terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Jambi

(*The Effect of Sipaduko Application Service Quality on Public Satisfaction in Jambi City*)

Ana Ismah Maula ^{1,*}, Kusdarini ², Nila Wahyuni ³

^{1,2,3} Universitas Andalas, Limau Manis, Padang 25163, Indonesia

¹ anaismahmaula471@gmail.com; ² kusdarini@soc.unand.ac.id; ³ nilawahyuni@soc.unand.ac.id;

* corresponding author : Ana Ismah Maula

ARTICLE INFO

Article history

Received : November 10, 2025

Revised : December 11, 2025

Accepted : December 20, 2025

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan;
Kepuasan Masyarakat;
Aplikasi SiPaduko;

Keywords :

Service Quality;
Public Satisfaction;
SiPaduko Application;



This is an open access article under the CC-BY-SA license. Copyright (c) 2025 Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi

ABSTRACT

Pemerintah memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan guna memberikan kemudahan bagi masyarakat. Kota Jambi adalah daerah yang terus berinovasi dalam layanan publik berbasis teknologi, salah satunya melalui aplikasi SiPaduko. Namun, pada tahun 2024, meskipun Kota Jambi menempati peringkat keempat secara nasional dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), terjadi penurunan jumlah pengguna aplikasi SiPaduko. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan serta kepuasan warga Kota Jambi yang menggunakan aplikasi SiPaduko. Penelitian ini bertujuan mengkaji kualitas layanan dan kepuasan publik di Kota Jambi, serta pengaruh kualitas layanan aplikasi SiPaduko terhadap kepuasan publik di Kota Jambi. Dalam penelitian menerapkan pendekatan kuantitatif deskriptif. Populasi berjumlah 2.205 orang, dengan sampel 100 orang memakai teknik Slovin. Sampling acak berstrata tidak proporsional digunakan dalam penelitian. Variabel penelitian ialah variabel independen (X) kualitas layanan, dan variabel dependen (Y) kepuasan masyarakat. Teknik pengumpulan data menerapkan kuesioner. Teknik analisis data memakai statistik inferensial dan statistik deskriptif, serta koefisien determinasi untuk mengetahui tingkat pengaruh antar variabel. Hasil penelitian memperlihatkan kedua variabel yang dipakai dalam penelitian ini mempunyai Tingkat Pencapaian Responden (TCR) yang sama dalam kategori "Baik". Selain itu, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan (X) yang mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y) sebesar 15,1%. Oleh sebab itu, diperlukan penelitian lanjutan terhadap variabel lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kota Jambi dalam menggunakan aplikasi SiPaduko.

Abstract

The government utilizes technology to improve service quality in order to provide convenience for the community. The city of Jambi is an area that continues to innovate in technology-based public services, one of which is through the SiPaduko application. However, in 2024, even though the city of Jambi ranked fourth nationally in the implementation of the Electronic-Based Government System (SPBE), there was a decline in the number of SiPaduko application users. This situation raises questions about the quality of services provided and the satisfaction of Jambi City residents who use the SiPaduko application. This study aims to examine the quality of services and public satisfaction in Jambi City, as well as the influence of the quality of SiPaduko application services on public satisfaction in Jambi City. This study applies a descriptive quantitative approach. The population consisted of 2,205 people, with a sample of 100 people using the Slovin technique. Non-proportional stratified random sampling was used in this study. The research variables were the independent variable (X) of service quality and the dependent variable (Y) of public satisfaction. The data collection technique used a questionnaire. The data analysis technique used inferential statistics and descriptive statistics, as well as a coefficient of determination to determine the level of influence between variables. The results of the study show that the two variables used in this study have the same Respondent Achievement Level (RAL) in the "Good" category. In addition, there is a positive and significant influence between the service quality variable (X) and public satisfaction (Y) of 15.1%. Therefore, further research is needed on other variables that affect public satisfaction in Jambi City in using the SiPaduko application.

PENDAHULUAN

Laju perkembangan dunia membawa berbagai perubahan, salah satunya adalah teknologi yang berperan penting dalam memudahkan manusia menjalankan aktivitasnya, termasuk tata kelola pemerintahan. Dalam tata kelola pemerintahan, teknologi bukan hanya sekedar alat peralihan konvensional menjadi digital, akan tetapi juga untuk meningkatkan nilai dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Mulyadi et al., 2018). Penggunaan teknologi dalam pemberian layanan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diperoleh (Hamim et al., 2024).

Pemanfaatan teknologi dalam pemberian layanan di Indonesia telah diterapkan dari pusat hingga daerah dan dikenal sebagai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) setelah ditetapkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Salah satu daerah yang aktif menerapkan kebijakan SPBE adalah Kota Jambi. Kota Jambi dari tahun 2021 hingga tahun 2024 berdasarkan evaluasi yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN RB) mendapatkan skor SPBE yang setiap tahunnya meningkat cukup signifikan dari indeks 1,69 dengan predikat "kurang" pada tahun 2021, predikat "baik" dengan indeks 2,79 pada tahun 2022, predikat "memuaskan" dengan indeks 4,27 pada tahun 2023, hingga menjadi indeks 4,32 dengan predikat "memuaskan" pada tahun 2024.

Inovasi Kota Jambi dalam penggunaan SPBE di layanan pemerintahan diterapkan dalam bentuk Aplikasi SiPaduko atau Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi. Inovasi ini dikelola oleh Dinas Pencatatan dan Kependudukan (Disdukcapil) Kota Jambi dengan tujuan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan secara lebih mudah tanpa mendatangi instansi secara langsung.

Aplikasi seluler atau juga dikenal sebagai aplikasi mobile, terdiri dari dua kategori platform, yaitu aplikasi web dan aplikasi *native* (Putra et al., 2023). Perbedaan antara keduanya terletak pada metode aksesnya. Aplikasi *native* diunduh untuk pengguna Android dari Google Play Store atau untuk pengguna iOS di App Store. Aplikasi web diakses melalui URL (*Uniform Resource Locator*) situs web resmi SiPaduko (<https://sipaduko.jambikota.go.id>).

Pelayanan pada aplikasi SiPaduko adalah Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SPKWNI), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Permohonan Reaksi Cepat, Akta Kelahiran dan Akta Kematian. Semua layanan tersebut dapat dilakukan sepenuhnya secara *online*, akan tetapi khusus untuk KTP-el dan KIA produk layanannya tetap harus diambil langsung ke Disdukcapil melalui Drive Thru.

Tata kelola dan kualitas layanan yang lebih baik akan memperkuat kepercayaan publik. Oleh sebab itu, penting untuk terus memperhatikan kualitas layanan. (Pasolong, 2019). Dalam hal ini, aplikasi SiPaduko memberikan pelayanan yang memudahkan masyarakat tanpa perlu antre, waktu pelayanan yang cepat, dan proses pelayanan secara *online*. Kemudahan yang disediakan dalam aplikasi SiPaduko bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan kepada masyarakat sehingga tercipta layanan yang berkualitas.

Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan operator aplikasi SiPaduko dinyatakan bahwa tantangan dalam penggunaan aplikasi ini sangat minim, berupa teknis dalam basis data yang dahulunya *by name by address* dan sekarang telah menjadi pengolahan data yang terpusat, serta dapat diselesaikan hanya melalui nomor bantuan yang telah dilampirkan. Akan tetapi dalam implementasinya, terjadi penurunan pelayanan kependudukan melalui aplikasi SiPaduko, yaitu pada tahun 2023 sebanyak 3.137 pengguna layanan menjadi 2.205 pengguna pada tahun 2024.

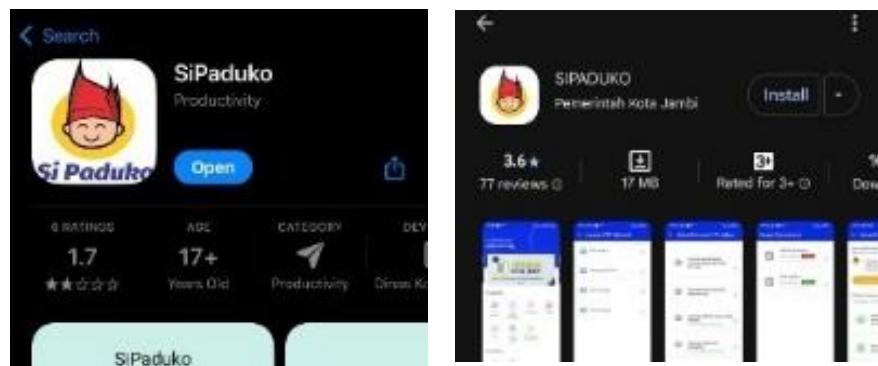
Selain hal tersebut, juga didapatkan bahwa masih banyak masyarakat Kota Jambi yang masih memanfaarkan layanan konvensional pada tahun 2024, yaitu sebanyak 5.164 layanan. Hal ini memperlihatkan bahwa dengan peningkatakan skor SPBE Kota Jambi pada tahun 2024 sebagai bentuk pemanfaatan teknologi dalam pelayanan, masih tidak sebanding dengan turunnya pengguna layanan aplikasi SiPaduko dalam pelayanan kependudukan pada tahun yang sama.

Padahal menurut Hidayatullah et al. (2024) peningkatan dalam pelayanan publik perlu untuk dilakukan pada masa digital sebagai langkah vital dalam mengoptimalkan dan membenahi kualitas

pelayanan. Dengan adanya penggunaan teknologi dalam pelayanan, seharusnya semakin membuat masyarakat mau melakukan pelayanan dalam bentuk aplikasi *online*, karena pelayanan yang didapat akan lebih cepat, efisien dan terperinci. Terutama pada kalangan generasi muda yang lebih mengerti penggunaan teknologi. Telah dilakukan tindakan preventif oleh Disdukcapil Kota Jambi agar meningkatkan penggunaan aplikasi SiPaduko, yaitu sosialisasi *offline* bersama Forum Rukun Tentangga (RT) Kota Jambi dan sosialisasi *online* melalui media sosial Instagram dan Youtube.

Sayangnya, dalam sosialisasi *offline* tersebut hanya dilakukan sebanyak dua kali sejak aplikasi SiPaduko mulai diresmikan, dan sosialisasi *online* yang sudah dilakukan hanya ditujukan untuk masyarakat Kota Jambi yang sudah mengikuti (*follow*) sosial media Disdukcapil Kota Jambi. Hal ini, membuat masyarakat masih banyak yang belum mengetahui aplikasi SiPaduko sebagai inovasi dalam pelayanan kependudukan.

Rating aplikasi SiPaduko dalam aplikasi Google Play Store dan Apps Store juga masih terbilang rendah, yaitu 1,7 dan 3,6 per 5 bintang. Juga didapatkan bahwa pelayanan yang diberikan masih belum memudahkan masyarakat, seperti kesulitan pendaftaran aplikasi menggunakan NIK terbaru, *bug system* yang membuat pengguna harus mengunggah dokumen persyaratan berkali-kali, dokumen persyaratan yang tidak bisa diunduh, dan fitur *Frequently Ask Question* yang tidak bisa digunakan.



Gambar 1. Rating Aplikasi SiPaduko pada Google Play Store dan Apps Store
(Sumber: Dokumentasi Peneliti)

Berdasarkan data yang didapatkan pada hasil evaluasi skor SPBE Kota Jambi, memang ada peningkatan dalam implementasinya terhadap inovasi pelayanan digital pada Kota Jambi. Selain itu, pernyataan dari Disdukcapil Kota Jambi diperoleh pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SiPaduko terlah berhasil dengan baik. Akan tetapi, masih terdapat adanya kendala dalam penerapan aplikasi SiPaduko sebagai layanan inovatif bagi masyarakat dengan penurunan penggunaan layanan dan masih banyaknya yang memilih menggunakan layanan konvensional dibandingkan layanan digital.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa dalam pemberian dalam kualitas pelayanan yang baik, belum tentu memberikan kepuasan masyarakat secara nyata dalam pemberian layanan melalui aplikasi SiPaduko di Kota Jambi. Hal ini menjadikan pengujian perlu dilakukan agar didapatkan kepastian pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat agar secara empiris memastikan kedua variabel tersebut saling berkaitan. Hal ini sejalan dengan pernyataan bahwa ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, menjadikan pelayanan tersebut tidak berkualitas (Hardiyansyah, 2018b).

Uji dalam penelitian ini penting dilakukan agar dapat mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat melalui teori oleh A.G Subarsono dan teori oleh Dutka dalam kerangka pelayanan publik administrasi kependudukan berbasis digital pada aplikasi SiPaduko. Pendekatan kuantitatif digunakan agar dapat membuktikan apakah peningkatan kualitas pelayanan benar-benar berdampak terhadap kepuasan masyarakat pengguna aplikasi SiPaduko secara deskriptif.

Penelitian lainnya yang relevan dilakukan oleh Duriat & Vaughan (2020) mendapatkan *output* kualitas pelayanan elektronik, yaitu e-KTP berdampak secara besar terhadap kepuasan masyarakat di

Kecamatan Kramatmulya secara signifikan sebesar 70,6%. (Sahyunu et al., 2022) juga melakukan penelitian mengenai layanan publik online pada Kantor Kelurahan Wundudopi, Kecamatan Baruga, dan Kota Kendari memiliki arah positif, sehingga didapatkan kualitas pelayanan online menyediakan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat.

(Purnamayanti & Heryanda, 2023) melakukan penelitian menegnai pengaruh promosi dan kualitas pelayanan elektronik pada aplikasi “AKU ONLINE” di Disdukcapil Kabupaten Buleleng menunjukan bahwa kualitas e-pelayanan pada aplikasi tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Buleleng.

Kesimpulan penelitian terdahulu menunjukan kualitas pelayanan elektronik dan digital sangat berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat di instansi yang memberikan layanan. Maka dari itu, disusunlah tujuan dari peneltian yang dilakukan, yaitu memahami kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi SiPaduko di Kota Jambi, dan mengkaji pengaruh kualitas pelayanan aplikasi SiPaduko terhadap kepuasan masyarakat di Kota Jambi.

METODE

Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian meliputi kuantitatif deskriptif. Sugiyono (2020) mengartikan penelitian kuantitatif dilakukan pada sampel secara umum, agar dapat mengetahui hasil penelitian yang diambil dari kesimpulan setelah dilakukan uji hipotesis melalui sampel yang didapatkan dari populasi. Populasi pada penelitian adalah 2.205 pengguna aplikasi SiPaduko di tahun 2024 dan banyak sampel dalam penelitian sebesar 100 responden dan ditentukan memakai teknik Slovin. *Disproportionate stratified random sampling* menjadi cara pengambilan sampel yang dipilih, dengan pengambilan sampel berdasarkan strata mengacu pada metode Prasetyo dan Jannah (2012), setiap strata diambil secara proporsional, sedangkan strata dengan jumlah anggota yang terbatas cukup diwakili oleh satu responden. Maka didapatkan sampel sebagai berikut:

Tabel 1. Sampel Penelitian

| Jenis Layanan | Populasi | Sampel |
|-------------------------|------------|------------|
| KK | 442 | 20 |
| KTP-el | 497 | 22 |
| KIA | 159 | 7 |
| Permohonan Reaksi Cepat | 4 | 1 |
| Pengajuan SPKWNI | 180 | 8 |
| Akta | 923 | 42 |
| Total | 100 | 100 |

(Sumber: Olahan Peneliti)

Pada penelitian ini, digunakan dua variabel, yaitu variabel independen (X) yang mempengaruhi variabel lainnya, yaitu kualitas pelayanan, dan variabel dependen (Y) yang dipengaruhi, yaitu kepuasan masyarakat. Pada variabel kualitas pelayanan dari (Subarsono, 2014) indikatornya terdiri dari: (1) Efisien, (2) Responsif, (3) Non Partisipan. Sedangkan untuk variabel kepuasan masyarakat menggunakan indikator dari (Dutka, 1994) yang terdiri dari *delivery communication, complaint handling, resolution of problem, and guarantee or warranty*. Kedua teori tersebut digunakan karena sesuai dengan latar belakang penelitian dan relevan dengan fenomena yang ditemukan di lapangan, yaitu layanan publik digital dalam aplikasi SiPaduko.

Kuesioner digunakan sebagai sumber data primer, dengan teknik pengumpulan data melalui skala likert, serta sumber data sekunder merupakan dokumen pendukung yang memiliki kaitan dengan kualitas pelayanan aplikasi SiPaduko terhadap kepuasan masyarakat di Kota Jambi dari Disdukcapil Kota Jambi dan pihak lain yang terlibat.

Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan untuk membuktikan kebenaran dan konsistenansi dari item pernyataan terhadap indikator penelitian. Kedua uji dilakukan menggunakan SPSS Versi 30.

Berdasarkan uji validitas yang dilakukan terhadap 25 item pernyataan valid sesuai dengan ketentuan $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sedangkan untuk uji reliabilitas didapatkan bahwa kedua variabel yang digunakan teruji reliabel dengan ketentuan menurut Heale & Twycross (Anggraini et al., 2022) bahwa nilai reliabilitas yang dinyatakan layak $> 0,6$. Dalam penelitian ini skor reliabilitas variabel kualitas pelayanan ialah 0,929 dan variabel kepuasan masyarakat sebanyak 0,865.

Teknik analisis data yang digunakan terdiri atas dua jenis, yaitu statistik inferensial dan statistik deskriptif. Statistik deskriptif dipakai dalam memaparkan data yang sudah terakumulasi tanpa melakukan generalisasi, sedang statistic inferensial diterapkan untuk menarik kesimpulan, menilai hipotesis, serta menjawab rumusan masalah berdasarkan hasil analisis. dilakukan (Muhson, 2006). Statsktik deskriptif akan menggunakan Tingkatan Capaian Responden (TCR), dan statistik inferensial menggunakan Korelasi Kendall's Tau dan Koefisien Determinasi (R^2).

Hipotesis ialah jawaban temporer mengenai rumusan masalah yang diusulkan (Sugiyono, 2020). Pada penelitian ini, hipotesis yang ditetapkan ialah:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan (X) Aplikasi SiPaduko terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Kota Jambi.

H_a : Terdapat pengaruh yang sginifikan antara Kualitas Pelayanan (X) Aplikasi SiPaduko terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Kota Jambi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden Penelitian

Responden pada penelitian merupakan masyarakat Kota Jambi yang mengakses dan menggunakan layanan aplikasi SiPaduko hingga selesai pada tahun 2024. Agar didapatkan gambaran umum mengenai responden pada penelitian, maka berikut tabel yang disajikan:

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

| Umur | Frekuensi | Presentase (%) |
|--------------|------------|----------------|
| 17-20 Tahun | 12 | 12 |
| 21-30 Tahun | 46 | 46 |
| 31-40 Tahun | 19 | 19 |
| 41-45 Tahun | 12 | 12 |
| >45 Tahun | 11 | 11 |
| Total | 100 | 100 |

(Sumber: Olahan Peneliti)

Menurut data tabel, menunjukkan bahwasanya sebagian besar responden pada cakupan umur 21-30 tahun dengan persentase 46%, yang mengartikan pengguna aplikasi SiPaduko adalah orang-orang dengan usia produktif awal sebagai kelompok usia muda yang cenderung mengerti penggunaan alat atau barang elektronik (Shafa Budiman et al., 2024). Sedangkan rentang usia >45 Tahun merupakan responden dengan kategori umur paling sedikit yang menggunakan aplikasi SiPaduko dalam pelayanan kependudukan. Hal ini cukup jelas mengingat bahwa umur >45 Tahun cenderung tidak terlalu mengetahui perihal digitalisasi, sesuai dengan penelitian oleh Rozan & Dewi (2022) bahwa generasi tua cenderung buta terhadap literasi informasi dalam penggunaan internet, walaupun sedikit mengerti cara menggunakannya sebagai alat bantu sehari-hari.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

| Pekerjaan | Frekuensi | Presentase (%) |
|-------------------|------------|----------------|
| PNS | 47 | 47 |
| Pegawai Swasta | 17 | 17 |
| Wiraswasta | 4 | 4 |
| Pelajar/Mahasiswa | 28 | 28 |
| Lainnya | 4 | 4 |
| Total | 100 | 100 |

(Sumber: Olahan Peneliti)

Melalui tabel yang disajikan, responden dengan kategori perkerjaan terbanyak yang mengakses dan menggunakan aplikasi SiPaduko merupakan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan persentase 47%. Hal ini memperlihatkan bahwa dalam penyebaran aplikasi SiPaduko sebagai layanan kependudukan *online* hanya tpusat pada PNS yang masih berada dalam lingkungan pemerintahan. Sehingga, sosialisasi yang dilakukan terbilang kurang berhasil menjangkau masyarakat umum untuk dapat menggunakannya.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

| Pendidikan | Frekuensi | Presentase (%) |
|--------------|------------|----------------|
| SD | 0 | 0 |
| SLTP | 0 | 0 |
| SLTA | 26 | 26 |
| D3/D2/D1 | 1 | 1 |
| D4/S1 | 67 | 67 |
| S2/S3 | 6 | 6 |
| Total | 100 | 100 |

(Sumber: Olahan Peneliti)

Data tersebut menunjukkan bahwa penduduk Kota Jambi yang paling sering mengakses dan menggunakan aplikasi SiPaduko adalah mereka yang berpendidikan terakhir S1/D4 sebanyak 67%, diikuti oleh responden yang berpendidikan SLTA, S2/S3, dan D3/D2/D1. Tidak ada penduduk yang berpendidikan SD maupun SMP. Hal ini menunjukkan bahwa mereka yang berpendidikan tinggi cenderung lebih familiar dan menggunakan aplikasi SiPaduko, seiring dengan peralihan dari layanan tradisional ke layanan digital.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

| Jenis Pelayanan | Frekuensi | Presentase (%) |
|---------------------------------|------------|----------------|
| Kartu Keluarga | 20 | 20 |
| Kartu Tanda Penduduk Elektronik | 22 | 22 |
| Kartu Identitas Anak | 7 | 7 |
| Permohonan Reaksi Cepat | 1 | 1 |
| Pengajuan SPKWNI | 8 | 8 |
| Akta | 42 | 42 |
| Total | 100 | 100 |

(Sumber: Olahan Peneliti)

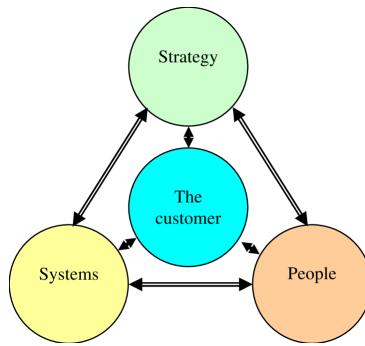
Terkait dengan jenis pelayanan, dilakukan jumlah masing-masing kategori sesuai dengan teknik sampel *disproportionate stratified random sampling* yang didapatkan mayoritas responden dengan jenis layanan Akta kematian dan kelahiran yang paling sering digunakan di aplikasi SiPaduko sebanyak 42%, diikuti oleh e-KTP 22%, dan Kartu Keluarga 20%. Selanjutnya layanan Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SPKWNI) adalah layanan yang digunakan sebanyak 8%, dan Kartu Identitas Anak pada 7%. Aplikasi Respon Cepat hanya menyumbang 1% dari semua layanan.

Analisis yang dapat disimpulkan pada karakteristik responden ialah mayoritas penggunaan aplikasi SiPaduko pada tahun 2024 paling banyak didapatkan dari umur produktif 21-30 Tahun, perkerjaan yang dilakukan responden paling banyak adalah PNS, lalu pendidikan terakhirnya mayoritas S1/D4, serta jenis layanan terbanyak digunakan adalah Akta kematian dan kelahiran.

Pada paradigma *New Public Service* penerima layanan disebut dengan pelanggan, maka seringkali masyarakat yang menerima layanan disebut pelanggan. Sampara (dalam Hardiyansyah, 2018a) memaparkan, yakni kualitas pelayanan ialah pelayanan yang tepat pada parameter pelayanan sebagai kaidah dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Goetsch dan Davis (Hardiyansyah, 2018b) menyatakan kualitas pelayanan sebagai keadaan yang bersifat berubah-ubah dan berkaitan dengan, layanan, lingkungan, proses kerja, produk serta sumber daya manusia, yang bertujuan untuk memenuhi bahkan melampaui ekspektasi pelanggan.

Terdapat sejumlah dimensi dalam melihat kualitas pelayanan, yaitu ketepatan dalam waktu pelayanan, ketelitian dalam pelaksanaan layanan, sikap sopan petugas, kemudahan akses terhadap

layanan, kenyamanan selama proses pelayanan, serta berbagai fasilitas penunjang. Keenam dimensi tersebut haruslah ada dalam sebuah pelayanan, karena semakin berkualitas suatu pelayanan, maka kepuasan yang dirasakan akan semakin tinggi dan menciptakan kesetiaan dan loyalitas pengguna layanan (Tjiptono & Chandra, 2011). Selain itu, kualitas pelayanan juga dapat di pandang menurut Albrecht and Zemke (1985) sebagai keterkaitan antara sejumlah komponen, antara lain, sumber daya manusia sebagai penyedia layanan, sistem pelayanan, strategi organisasi, serta pengguna layanan dibawah ini:



Gambar 2. Segitiga Pelayanan Publik

(Sumber: Albrecht and Zemke, 1985)

Sehingga, layanan berkualitas memiliki pola yang baik, serta menjalankan tata cara layanan secara nyata dan definitif. Lalu, juga memiliki SDM yang memiliki kemampuan memahami serta mengoperasikan sistem pelayanan secara optimal, sekaligus mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Maka, penting untuk mengutamakan keinginan pelanggan sesuai dengan harapannya. Sejatinya, kepuasan masyarakat atau pelanggan menjadi tujuan akhir dalam pemberian layanan yang berkualitas. Purnama (dalam Sari and Suryani, 2023) menjelaskan bahwa Tingkat kepuasan seseorang tercermin dari sejauh mana layanan yang diterima dan dirasakan manfaatnya.

Kepuasan pelanggan dipahami sebagai upaya untuk memenuhi atau mewujudkan sesuatu menjadi layak (Tjiptono and Chandra, 2011). Selain itu, kepuasan masyarakat mencakup penilaian mengenai sejauh mana produk dan layanan mampu memenuhi kebutuhan serta keinginan pengguna (Dutka, 1994). Ahli lain, Fitzsimmons (dalam Hardiyansyah, 2017) mengartikan kepuasan masyarakat sebagai pandangan masyarakat mengenai perbandingan dilapangan dengan ekspektasi yang dimiliki. Kotler dan Keller juga menguatkan adanya keterkaitan yang kuat antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat, di mana kualitas pelayanan yang semakin optimal berbanding lurus dengan tingkat kepuasan yang dirasakan (Kotler & Keller, 2012).

Agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang maksimal, (Subarsono, 2014) memberikan beberapa dimensi sebagai strategi dalam mengoptimalkan kualitas layanan publik, meliputi:

1. Efisiensi, yaitu perbandingan optimal antara output dan input.
2. Responsif, yaitu kemampuan organisasi pelayanan dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dan menanggapinya melalui berbagai pelayanan sesuai.
3. Non partisipan, yaitu sistem pelayanan yang memperlakukan masyarakat secara adil tanpa adanya pembedaan.

Sejalan dengan hal itu, (Dutka, 1994) memberikan beberapa atribut dalam mengukur kepuasan pelanggan/masyarakat:

1. *Guarantee or Warranty*: garansi yang dibagikan oleh instansi kepada masyarakat sebagai penerima layanan.
2. *Delivery Communication*: penyampaian informasi atau pesan oleh instansi kepada masyarakat.
3. *Complaint Handling*: sikap instansi dalam menangani pengaduan atau keluhan masyarakat.
4. *Resolution of Problem*: tanggapan atau solusi yang diberikan instansi dalam menyelesaikan permasalahan masyarakat terkait layanan yang diterima.

Selanjutnya, penulis akan melakukan uji statistik deskriptif dan uji statistik inferensial kepada kedua variabel X dan Y, serta menguji hipotesis yang telah diajukan berdasarkan dua pendapat ahli mengenai kualitas pelayanan menurut A.G Subarsono dan kepuasan masyarakat oleh Dutka. Uji statistik deskriptif akan menggunakan rumus TCR:

$$\text{Rata-Rata Skor} = \frac{(5.SS) + (4.S) + (3.RG) + (2.TS) + (1.STS)}{SS + S + RG + TS + STS}$$

Keterangan:

SS = Sangat Setuju = a

S = Setuju = b

RG = Ragu-Ragu = c

TS = Tidak Setuju = d

STS = Sangat Tidak Setuju = e

Untuk mengukur tingkat capaian, nilai rata-rata skor setiap indikator diuji menggunakan rumus berikut:

$$TCR = \frac{\text{Rata-Rata Skor}}{5} \times 100\%$$

Kriteria jawaban responden berdasarkan TCR menurut Arikunto (2002) yaitu:

Jika TCR berkisar antara 90 - 100% = sangat baik

Jika TCR berkisar antara 80 - 89% = baik

Jika TCR berkisar antara 65 - 79% = cukup baik

Jika TCR berkisar antara 55 - 64% = kurang baik

Jika TCR berkisar antara 0 - 54% = tidak baik

Sedangkan, untuk pengujian statistik inferensial digunakan rumus korelasi kendall's tau berdasarkan Muhsan (2006), berikut:

$$r = \frac{2.s}{N(N-1)}$$

Keterangan:

s : Jumlah skor yang terjadi

N : Jumlah responden

1. Uji Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 6. Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan (X)

| Indikator | Jumlah Item | Kategori Jawaban | | | | | | | | | | Rata-Rata Skor | TCR % | Kriteria | | | |
|----------------|-------------|------------------|-----------|------------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|----------|----------|----------------|------------|-------------|--|--|--|
| | | A | | B | | C | | D | | E | | | | | | | |
| | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | | | | | | |
| Efisiensi | 4 | 164 | 41 | 142 | 35,5 | 24 | 6 | 69 | 17,2 5 | 1 | 0,2 5 | 4,00 | 79,95 | Cukup baik | | | |
| Responsif | 5 | 179 | 35,8 | 229 | 45,8 | 62 | 12, 4 | 30 | 6 | 0 | 0 | 4,52 | 90,32 | Sangat baik | | | |
| Non Partisipan | 2 | 109 | 54,5 | 88 | 44 | 3 | 1,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4,53 | 90,60 | Sangat baik | | | |
| Total | 11 | 452 | 131, 3 | 459 | 125, 3 | 89 | 19, 9 | 99 | 23,2 5 | 1 | 0,2 5 | 13,0 4 | 260,8 7 | | | | |
| Rata-Rata | 3,67 | 150,6 7 | 43,8 0 | 153,0 7 | 41,7 | 29,6 7 | 6,6 3 | 33,0 0 | 7,75 | 0,3 3 | 0,0 8 | 4,35 | 86,96 | Baik | | | |

(Sumber: Olahan peneliti melalui SPSS versi 31)

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan, indikator efisiensi mendapatkan peringkat terendah, dengan nilai rata-rata 4,35 dan TCR 86,96% yang tergolong baik. Disdukcapil Kota Jambi diharapkan dapat mempermudah proses pengunduhan dan pengunggahan dokumen kependudukan, serta pengambilan kartu pada KTP-el dan KIA tanpa perlu kehadiran langsung. Diharapkan juga fitur *Frequently Ask Question* (FAQ) dapat digunakan secara maksimal, sehingga memudahkan pengguna untuk mencari pertanyaan yang sering diajukan tanpa harus menghubungi administrator terlebih dahulu.

2. Uji Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat

Tabel 7. Hasil Uji Statistik Deskriptif Kepuasan Masyarakat (Y)

| Indikator | Jumlah Item | Kategori Jawaban | | | | | | | | | | Rata-Rata Skor | TCR% | Kriteria | | | |
|------------------------|-------------|------------------|----------|--------|--------|-------|-------|-------|--------|------|------|----------------|--------|------------|--|--|--|
| | | A | | B | | C | | D | | E | | | | | | | |
| | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | | | | | | |
| Guarantee or Warranty | 3 | 102 | 34,00 | 148 | 49,33 | 32 | 10,67 | 15 | 5 | 3 | 1 | 4,10 | 82,07 | Baik | | | |
| Delivery Communication | 6 | 139 | 23,17 | 223 | 37,17 | 110 | 18,33 | 102 | 17,00 | 26 | 4,33 | 3,58 | 71,60 | Cukup baik | | | |
| Complaint Handling | 3 | 110 | 36,66667 | 149 | 49,67 | 23 | 7,67 | 17 | 5,6667 | 1 | 0,33 | 4,17 | 83,33 | Baik | | | |
| Resolution of Problem | 2 | 86 | 43 | 100 | 50 | 14 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4,36 | 87,20 | Baik | | | |
| Total | 14 | 437 | 136,83 | 620 | 186,17 | 179 | 43,67 | 134 | 27,67 | 30 | 5,67 | 16,21 | 324,20 | | | | |
| Rata-Rata | 3,50 | 109,25 | 34,2 | 155,00 | 46,54 | 44,75 | 10,92 | 33,50 | 6,92 | 7,50 | 1,42 | 4,05 | 81,05 | Baik | | | |

(Sumber: Olahan peneliti melalui SPSS versi 31)

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif di atas memperlihatkan nilai 4,05 untuk setiap indikator dan TCR sebesar 81,05%, yang merupakan hasil yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa indikator *delivery communication* terdapat nilai TCR yang rendah, akan tetapi tetap dalam cakupan yang cukup baik. Pengaduan melalui aplikasi SiPaduko sangat mudah disampaikan dan mendapatkan respons yang cepat. Selain itu, solusi yang ditawarkan oleh administrator pusat bantuan, yaitu staf yang bertanggung jawab atas aplikasi SiPaduko, mudah dipahami dan diterapkan oleh pengguna layanan. Namun, masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam memberikan jaminan yang jelas terkait kesulitan atau kesalahan yang ditemui selama proses layanan melalui aplikasi SiPaduko bukan hanya melalui bantuan admin saja. Juga masih banyaknya masyarakat di Kota Jambi yang menggunakan aplikasi SiPaduko, terutama yang menggunakan platform *native* atau platform aplikasi di ponsel yang belum memahami cara melakukan pelayanan tepat pada prosedur yang tersedia. Oleh sebab itu, Disdukcapil Kota Jambi butuh membuat prosedur layanan lebih jelas, serta menyediakannya di berbagai aplikasi, terutama platform *native* SiPaduko.

3. Uji Statistik Inferensial Korelasi Kendall's Tau

Tabel 8. Hasil Uji Korelasi Kendall's Tau pada Variabel X dan Y

| | | Correlations | | Kualitas Pelayanan | Kepuasan Masyarakat |
|-----------------|---------------------|-------------------------|-----------------|--------------------|---------------------|
| Kendall's tau_b | Kualitas Pelayanan | Correlation Coefficient | Sig. (2-tailed) | | |
| | | 1.000 | <,.001 | | |
| | | | | N | 100 |
| | Kepuasan Masyarakat | Correlation Coefficient | .302 ** | | 1.000 |
| | | | <,.001 | | |
| | | | | N | 100 |

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

(Sumber: Olahan peneliti melalui SPSS versi 31)

Hasil penelitian menunjukkan koefisien korelasi uji Kendall's Tau adalah 0,302. Jika dibandingkan pada nilai r-tabel, dapat disimpulkan bahwa perbandingan antara keduanya $0,302 > 0,1654$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Kemudian, terdapat hubungan kualitas layanan aplikasi SiPaduko dan kepuasan masyarakat di Kota Jambi. Nilai signifikansi diapatkan kurang dari 0,1, maka memperlihatkan adanya korelasi yang signifikan antara variabel "Kualitas layanan aplikasi SiPaduko" dan variabel "Kepuasan masyarakat di Kota Jambi". Besarnya koefisien korelasi dua variabel sebesar 0,302 yang memiliki arti kuat hubungan antara kualitas pelayanan aplikasi SiPaduko dan kepuasan masyarakat di Kota Jambi tercantum pada kategori "Rendah" sebab berada pada rentang 0,20-0,399. Sesuai dengan pedoman berikut:

Tabel 9. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

| Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|--------------------|------------------|
| 0,00 – 0,199 | Sangat Rendah |
| 0,20 – 0,399 | Rendah |
| 0,40 – 0,599 | Sedang |
| 0,60 – 0,799 | Kuat |
| 0,80 – 1,000 | Sangat Kuat |

(Sumber: Sugiyono, 2020)

Berikutnya, nilai korelasinya dalam hasil yang diberikan sebesar 0,302 yang menunjukkan arah hubungan yang bersifat positif. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwasanya hubungan kualitas pelayanan aplikasi SiPaduko dengan kepuasan masyarakat di Kota Jambi bernilai positif (+) atau searah, yang berarti bahwa "apabila kualitas pelayanan aplikasi SiPaduko semakin baik, maka kepuasan masyarakat di Kota Jambi juga akan semakin baik" begitupun sebaliknya.

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi diterapkan dalam mencermati besaran kontribusi variabel pengaruh pada variabel yang dipengaruhi (Selang, 2013). Rumus yang digunakan:

$$R^2 = r_{xy} \times 100\%$$

Keterangan:

R^2 = nilai koefisien determinasi

r_{xy} = niali koefisien korelasi

Didapatkan hasil menggunakan SPSS versi 31 dalam pengolahan koefisien determinasi variabel X dan variabel Y, berikut:

Tabel 10. Hasil Koefisien Determinasi Variabel X dan Y

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .389 ^a | .151 | .143 | 5.190 |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

(Sumber: Olahan peneliti melalui SPSS versi 31)

Besaran hasil perhitungan koefisien determinasi pada penelitian ini ialah 0,151, yang setara dengan 15,1%. Dengan demikian, disimpulkan bahwa hipotesis alternatif terbukti, karena kualitas layanan aplikasi SiPaduko berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan penduduk Kota Jambi sebanyak 15,1%. Sisanya, yaitu sebesar 84,9%, menunjukkan kepuasan penduduk Kota Jambi terhadap aplikasi SiPaduko dan terdapat variabel lain di luar cakupan analisis penelitian ini yang mempengaruhi kedua variabel.

KESIMPULAN

Kesimpulan pada penelitian memperlihatkan kualitas layanan aplikasi SiPaduko diukur berdasarkan tiga indikator oleh A.G. Subarsono (2014): efisiensi, daya tanggap, dan kurangnya peserta. Uji TCR (Tingkat Capaian Responden) menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi SiPaduko

mencapai persentase 86,96% pada kategori "Baik". Selanjutnya, kepuasan masyarakat diuji menggunakan empat indikator: *delivery communication, complaint handling, resolution of problem, dan guarantee or warranty* menurut (Dutka, 1994) melalui hasil uji TCR (Tingkat Capaian Responden), kepuasan masyarakat mencapai persentase 81,05% pada kategori "Baik".

Nilai uji statistik inferensial dengan metode korelasi Kendall's Tau dengan SPSS versi 31 menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) pada aplikasi SiPaduko dengan variabel Kepuasan Warga (Y) di Kota Jambi memiliki besar koefisien korelasi sebanyak $0,302 > 0,1654$ serta tingkat signifikansi $> 0,1$. Hasil memperlihatkan adanya keterkaitan yang bersifat positif antara kualitas pelayanan aplikasi SiPaduko dan kepuasan warga di Kota Jambi, meskipun tingkat hubungannya tergolong rendah. Temuan ini juga diperkuat oleh nilai koefisien determinasi sebesar 15,1% yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aplikasi SiPaduko berperan sebesar 15,1% terhadap kepuasan warga. Sementara itu, sebesar 84,9% tingkat kepuasan warga turut dipengaruhi oleh unsur eksternal yang tidak menjadi variabel dalam penelitian ini, sehingga kualitas layanan aplikasi SiPaduko tidak sepenuhnya menentukan kepuasan warga di Kota Jambi.

Melalui penelitian yang telah dilakukan, penulis dapat memberikan rekomendasi berupa, (1) Aplikasi SiPaduko perlu diperluas jangkauannya melalui sosialisasi sebagai layanan kependudukan bagi masyarakat tanpa perlu akses langsung ke tempat kepada masyarakat umum. (2) Peningkatan perlu dilakukan melalui pengiriman langsung dokumen fisik seperti KTP-el dan KIA ke tempat domisili warga yang bersangkutan. Hal ini akan memudahkan masyarakat yang memiliki sedikit waktu luang untuk mendapatkan layanan yang efisien. Selain itu, pengunduhan dan pengunggahan formulir perlu dipermudah untuk diakses secara langsung di aplikasi, sehingga pengguna tidak perlu lagi mencarinya secara daring atau menghubungi administrator aplikasi SiPaduko terlebih dahulu. (3) Penggunaan aplikasi SiPaduko perlu difasilitasi dengan mengintegrasikan prosedur dan alur layanan di beranda, terutama pada aplikasi *native*, sehingga akan memudahkan pengguna untuk dapat mengetahui tahapan pelayanan aplikasi SiPaduko. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan (X) aplikasi SiPaduko menyumbang kontribusi sebesar 15,1% terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, 84,9% variabel "kepuasan masyarakat" (Y) di Jambi juga terpengaruh oleh variabel lain yang tidak dijadikan fokus pembahasan dalam penelitian. Maka sebab itu, diperlukan penelitian lanjutan untuk mengkaji variabel yang berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat di Kota Jambi.

DAFTAR PUSTAKA

- Albrecht, K., & Zemke, R. (1985). *Service America! Doing Business in The New Economy*. Dow Jones-Irwin.
- Anggraini, F. D. P., Aprianti, A., Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491–6504. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i4.3206>
- Arikunto, S. (2002). *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. PT. Rineka Cipta.
- Duriat, A., & Vaughan, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Ktp Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kramatmulya. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(1), 16–24.
- Dutka, A. (1994). *AMA Handbook for Customer Satisfaction*. NTC Publishing Group.
- Hamim, R. N., Meidiana, A., Helmi, C., & Nurdin, N. (2024). Dampak Implementasi E-Government Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Desa Sukajaya. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(3), 16. <https://doi.org/10.47134/par.v1i3.2800>
- Hardiyansyah, H. (2017). *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik: Dalam Perspektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Gava Media.
- Hardiyansyah, H. (2018a). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hardiyansyah, H. (2018b). Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. *Gava Media*, 250. <http://eprints.binadarma.ac.id/id/eprint/382>

- Hidayatullah, M. A., Syamsir, S., Khanaya, P., Tunggara, R. O., & Nasri, M. H. (2024). Evaluasi Performa Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Kecamatan Bungus Teluk Kabung. *Jurnal Inovasi Global*, 2(1), 90–102.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Muhson, A. (2006). *Teknik Analisis Kuantitatif*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Mulyadi, D., T. Gedeona, H., & Afandi, M. N. (2018). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Prasetyo, B., & Jannah, L. M. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. PT. Rajagrafindo Persada.
- Purnamayanti, P. R., & Heryanda, K. K. (2023). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Elektronik “Aku Online” terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Buleleng. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 9(2), 225–232. <https://doi.org/10.23887/bjm.v9i2.61218>
- Putra, Y. W. S., Dawis, A. M., Novi, Natsir, F., Fitria, Widhiyanti, A. A. S., Hasan, F. N., Somantri, & Maniah. (2023). *Pengantar Aplikasi Mobile*. Haura Utama.
- Rozan, Z. R., & Dewi, A. O. P. (2022). Penggunaan Internet sebagai Sumber Informasi pada Generasi Baby boomer berdasarkan Kemampuan Literasi Informasi. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 6(1), 23–42. <https://doi.org/10.14710/anuva.6.1.23-42>
- Sahyunu, S., Manan, L. O. Ab., & Puji Astuti, U. N. I. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Sultra Journal of Economic and Business*, 3(1), 1–7. <https://doi.org/10.54297/sjeb.vol3.iss1.226>
- Sari, D. P., & Suryani, L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 6(2), 1102–1103.
- Selang, C. A. (2013). Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Fresh Mart Bahu Mall Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3).
- Shafa Budiman, A., Gracia Tumimomor, E., Ekklesia Anastasia Saragih, D., & Parhusip, J. (2024). Analisis Proporsi Pengguna Internet Berdasarkan Karakteristik Sosial Ekonomi Di Indonesia. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 9(1), 374–377. <https://doi.org/10.36040/jati.v9i1.12304>
- Subarsono, A. . (2014). Pelayanan Publik yang Efisien, Responsif, dan Non-Partisipan. In *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (pp. 135–172). Gajah Mada University Press.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service Quality & Satisfaction Edisi 3*. Andi.