

# **Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan E-KTP di Kelurahan Kedurus Kota Surabaya**

## ***Analysis of Public Satisfaction with E-KTP Service in the Kedurus Subdistrict of Surabaya***

**Deviana Lasmara<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya  
email: [deviana.19060@mhs.unesa.ac.id](mailto:deviana.19060@mhs.unesa.ac.id)

**Weni Rosdiana<sup>2</sup>**

<sup>2</sup>Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya  
email: [wenirosdiana@unesa.ac.id](mailto:wenirosdiana@unesa.ac.id)

### **Abstrak**

Pelayanan publik pada hakikatnya menyangkut aspek kehidupan yang luas, karena mencakup pemenuhan kebutuhan masyarakat yang menjadi tanggung jawab pemerintah, baik dalam bentuk pelayanan fisik maupun jasa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP di Kelurahan Kedurus Kota Surabaya. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dengan penyajian data dalam bentuk angka yang didukung penjelasan naratif. Data yang digunakan meliputi data primer dan sekunder, baik kuantitatif maupun kualitatif, yang diperoleh melalui kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengukuran kepuasan masyarakat dilakukan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, dengan konversi nilai menggunakan rumus SKM unit pelayanan dikalikan 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai IKM pelayanan E-KTP di Kelurahan Kedurus sebesar 78,28 yang termasuk dalam kategori “baik”. Indikator biaya/tarif memperoleh nilai tertinggi dengan kategori “sangat baik”, sedangkan indikator sarana dan prasarana memperoleh nilai terendah dengan kategori “kurang baik”. Indikator lainnya seperti prosedur, waktu pelayanan, produk layanan, kompetensi dan perilaku pelaksana, serta penanganan pengaduan berada dalam kategori “baik”. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan secara umum telah berjalan cukup optimal, meskipun masih terdapat kendala pada penyampaian informasi persyaratan dan keterbatasan fasilitas akibat renovasi gedung. Dengan demikian, diperlukan upaya perbaikan terutama pada aspek sarana prasarana dan penyediaan informasi yang lebih jelas agar kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat dapat meningkat secara lebih optimal.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat.

### **Abstract**

*Public services, by their very nature, encompass a wide range of aspects of life, as they involve meeting the needs of the community a responsibility of the government, whether through physical infrastructure or services, in accordance with applicable laws and regulations. This study aims to analyze the level of public satisfaction with E-KTP services in Kedurus Subdistrict, Surabaya City. The method used is quantitative descriptive, with data presented in numerical form supported by narrative explanations. The data used includes primary and secondary data, both quantitative and qualitative, obtained through questionnaires, observations, interviews, and documentation. Public satisfaction was measured using the Public Satisfaction Index (PSI) based on Regulation of the Minister of State Apparatus and Regional Autonomy No. 14 of 2017, with the value converted using the formula: PSI of the service unit multiplied by 25. The results of the study indicate that the PSI for E-KTP services in Kedurus Subdistrict is 78.28, which falls into the “good” category. The cost/fee indicator received the highest score in the “very good” category, while the facilities and infrastructure indicator received the lowest score in the “less than good” category. Other indicators, such as procedures, service time, service products, staff competence and behavior, and complaint handling, fell into the “good” category. This indicates that services have generally been functioning quite effectively, although there are still challenges in communicating eligibility requirements and limitations in facilities due to building renovations. Therefore, improvements are needed, particularly in terms of infrastructure and the provision of clearer information, so that service quality and public satisfaction can be further enhanced.*

*Keywords: Public Service, Public Satisfaction, analysis of the community satisfaction index*

## **Pendahuluan**

Pelayanan publik pada dasarnya mencakup berbagai aspek kehidupan masyarakat yang luas, karena merupakan bentuk layanan yang menjadi tanggung jawab pemerintah, baik berupa layanan fisik maupun jasa, guna memenuhi kebutuhan masyarakat serta melaksanakan ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan (Kotler dalam Tjiptono, 2022:132). Istilah pelayanan sendiri berasal dari kata “service” dalam bahasa Inggris, yang merujuk pada setiap aktivitas atau manfaat yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan (Kotler dalam Tjiptono, 2022:132), sejalan dengan pendapat Moenir yang menyatakan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan tujuan tertentu, di mana tingkat kepuasan hanya dapat dirasakan oleh pemberi dan penerima layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna (Moenir dalam Firmansyah et al., 2022:12).

Dalam konteks ini, aparatur pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik memiliki peran penting dalam menjalankan fungsi pelayanan secara optimal dengan memberikan kemudahan akses serta kenyamanan bagi masyarakat demi tercapainya tujuan pelayanan. Pada dasarnya, seluruh warga negara Indonesia memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang layak dari negara serta berhak melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan pemerintah apakah telah sesuai dengan standar yang ditetapkan, karena pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil masyarakat atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan (Hidayah, 2020). Oleh karena itu, untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, diperlukan sinergi dari seluruh unsur pegawai, baik yang berinteraksi langsung dengan masyarakat maupun yang bekerja di balik layar, karena pelayanan publik pada hakikatnya merupakan bentuk kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang harus dijaga melalui pemberian layanan yang optimal, berkualitas, dan memadai (Lewis dan Gilman dalam Putra B, 2020).

Pelayanan publik yang berkualitas, atau sering disebut sebagai pelayanan prima, merupakan bentuk pelayanan terbaik yang mampu memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Standar pelayanan sendiri berfungsi sebagai tolok ukur sekaligus pedoman bagi penyelenggara layanan dalam melaksanakan tugasnya, serta menjadi dasar penilaian terhadap kualitas pelayanan sebagai wujud kewajiban dan komitmen kepada masyarakat untuk memberikan layanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Tingginya kualitas pelayanan akan berdampak pada meningkatnya tingkat kepuasan masyarakat, yang pada akhirnya memberikan keuntungan bagi pemerintah sebagai penyedia layanan. Dalam hal ini, kualitas pelayanan dapat dijadikan indikator untuk menilai apakah layanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan masyarakat atau belum (Tjiptono, 2022:138). Lebih lanjut, Albrecht et al. menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil dari interaksi berbagai unsur, seperti sistem pelayanan, petugas pelayanan, strategi yang digunakan, metode penyampaian layanan, serta lembaga pengelola dan masyarakat sebagai penerima layanan (Albrecht et al. dalam Tanjung et al., 2022:115). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia dan sistem yang mendukungnya, sehingga pelayanan yang optimal hanya dapat terwujud apabila didukung oleh aparatur yang profesional serta sistem dan strategi yang efektif dalam pelaksanaannya. Apabila pelayanan yang diberikan buruk, maka masyarakat cenderung merasa tidak puas, yang pada akhirnya akan menimbulkan citra negatif bagi pemerintah, sebagaimana dikemukakan oleh Mustanir bahwa rendahnya mutu pelayanan akan memicu kritik dan keluhan dari masyarakat (Mustanir, 2022:8). Sebaliknya, pelayanan yang baik akan

meningkatkan kepuasan masyarakat, sehingga kepuasan tersebut menjadi fokus utama sekaligus indikator penting dalam menilai keberhasilan kualitas pelayanan publik.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan proses yang dilakukan secara berkesinambungan dan terus-menerus oleh seluruh aparatur negara di berbagai tingkatan pelayanan guna mencapai standar kualitas yang diharapkan. Menurut Pamudji, peningkatan pelayanan publik tidak hanya bergantung pada keahlian pegawai semata, tetapi juga dapat dilakukan melalui penerapan sistem kerja yang efisien, meskipun keberadaan aparatur yang profesional tetap menjadi faktor penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan (Pamudji dalam Rupu & Isa, 2021:50). Untuk menilai kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, diperlukan suatu evaluasi yang didasarkan pada persepsi masyarakat, salah satunya melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai indikator tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menjadi salah satu instrumen penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus sebagai tolok ukur optimalisasi kinerja aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, merupakan upaya pemerintah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dengan menghasilkan nilai IKM yang selanjutnya digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan layanan. Di Kota Surabaya, seluruh kelurahan telah melaksanakan survei ini, termasuk Kelurahan Kedurus yang pada tahun 2022 memperoleh nilai IKM sebesar 86,19 dengan unsur terendah pada U9 (ketersediaan dan pengelolaan sarana prasarana), kemudian meningkat pada tahun 2023 menjadi 96,32 dengan unsur terendah pada U1 (persyaratan). Data tersebut menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan di Kelurahan Kedurus yang tercermin dari kenaikan nilai IKM.

Namun berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan masalah pada pelayanan Kelurahan Kedurus. Pertama, tidak adanya papan informasi terkait persyaratan kepengurusan E-KTP hal ini menyebabkan masyarakat harus mencari informasi secara mandiri baik ke RT maupun RW masing-masing. Kedua, RT dan RW sulit untuk ditemui oleh masyarakat sehingga menghambat kepengurusan E-KTP. Ketiga tidak tersedianya ruang tunggu di kantor Kelurahan Kedurus sehingga masyarakat harus mengantri di luar kantor. berdasarkan kondisi permasalahan yang telah diuraikan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini lebih lanjut tentang **“Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Kelurahan Kedurus Surabaya”**. Diharapkan dengan hasil dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat menjadi masukan dan perbaikan pelayanan E-KTP di Kelurahan Kedurus.

## **Metode**

Penelitian melalui judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Kelurahan Kedurus Surabaya”** menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, di mana metode deskriptif dipilih untuk memberikan penjelasan secara sistematis melalui proses pengumpulan data dan observasi guna menjawab informasi yang diperoleh serta menggambarkan secara jelas kondisi yang terjadi di lapangan. Penelitian deskriptif sendiri bertujuan untuk menyajikan gambaran yang rinci mengenai suatu gejala atau fenomena sehingga hasilnya dapat berupa pola atau tipologi tertentu dari fenomena yang diteliti (Kusumastuti et al., 2020). Sementara itu, pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang menggunakan data

berupa angka, baik dalam proses pengumpulan, analisis, hingga penyajian hasil penelitian (Arikunto dalam Jayusman & Shavab Kurniawan, 2020). Dengan demikian, penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif karena data yang diperoleh diolah dalam bentuk angka yang memerlukan perhitungan statistik secara sistematis dan terukur. Dalam pelaksanaannya, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP di Kelurahan Kedurus Kota Surabaya melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, yang kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi serta mendeskripsikan permasalahan berdasarkan hasil yang diperoleh.

Menurut Firmansyah & Dede, populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang menjadi sasaran untuk digeneralisasikan (Firmansyah & Dede, 2022:87). Dalam penelitian ini, populasi berjumlah 6.300 orang, yaitu masyarakat penerima layanan E-KTP selama Juni–Agustus 2023. Sampling merupakan teknik pemilihan sebagian dari populasi sebagai sumber data (Firmansyah & Dede, 2022:88), yang dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% sehingga diperoleh 98 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling, yaitu memilih responden secara kebetulan yang ditemui selama penelitian pada periode Agustus–Oktober 2023.

Menurut Tritjahjo, variabel penelitian adalah objek yang melekat pada subjek penelitian dalam bentuk data yang dikumpulkan untuk menggambarkan kondisi atau nilai dari masing-masing subjek yang diteliti (Tritjahjo, 2019:31). Variabel tersebut kemudian diukur dan diuraikan ke dalam subvariabel, yang selanjutnya dijabarkan lagi menjadi komponen-komponen yang akan dianalisis dalam penelitian. Dalam penelitian ini, variabel utama yang digunakan adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan E-KTP di Kelurahan Kedurus Surabaya, yang diukur berdasarkan sembilan indikator sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Kedurus, Kecamatan Karangpilang, Kota Surabaya, dengan jumlah penduduk 27.430 jiwa. Lokasi ini dipilih karena masih terdapat keluhan masyarakat terkait pelayanan E-KTP, terutama pada kejelasan informasi persyaratan, ketepatan waktu, dan sarana prasarana. Data primer diperoleh melalui kuesioner berdasarkan 9 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kepada pengguna layanan E-KTP, sedangkan data sekunder diperoleh dari observasi, dokumentasi, serta sumber pendukung seperti jurnal, buku, dan peraturan yang relevan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kuesioner digunakan sebagai alat utama dengan memberikan pertanyaan kepada responden untuk diisi secara langsung (Sugiyono dalam Prawiyogi et al., 2021:449), yang disusun berdasarkan 9 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 dan diukur menggunakan skala Likert (Musrifah Mardiani Sanaky et al., 2021). Observasi dilakukan secara langsung di lokasi penelitian untuk mengetahui kondisi nyata pelayanan tanpa intervensi peneliti (Pakpahan et al., 2021). Wawancara digunakan untuk menggali informasi lebih mendalam melalui tanya jawab dengan masyarakat dan petugas pelayanan (Trivaika, 2022:34). Sementara itu, dokumentasi berfungsi sebagai

pelengkap berupa data visual atau catatan lapangan untuk mendukung hasil observasi dan wawancara (Sugiyono dalam Prawiyogi et al., 2021).

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Perhitungan dilakukan melalui penentuan nilai rata-rata tertimbang pada setiap unsur pelayanan yang dijadikan indikator dalam penelitian.

#### 1. Proses Tabulasi Data

Proses ini dilakukan untuk mengumpulkan data kuisisioner yang diisi oleh responden dan di beri skor terhadap 9 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat lalu data tersebut akan dihitung menggunakan main table pada excel. Hal ini dilakukan dikarenakan mempermudah dalam proses penghitungan mendapatkan nilai rata-rata tertimbang, nilai per indikator dan nilai IKM unit pelayanan KTP di kantor Kelurahan Kedurus.

#### 2. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Tercantum pada pedoman survei kepuasan masyarakat Permenpan RB No.14 Tahun 2017 yang dimana telah dijelaskan proses menganalisis data yang diperoleh yaitu dengan mengukur bobot nilai yang dimiliki setiap rata-rata unsur yang dimana dari 9 unsur yang ditetapkan oleh peraturan yang berlaku setiap unsur memiliki bobot nilai rata-rata yang sama.

#### 3. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dari proses analisis data kuantitatif dengan adanya penarikan kesimpulan dari hasil data yang telah dihitung dan pemberian pembahasan. Hasil yang diperoleh dari kuesioner berupa angka lalu diuraikan secara jelas dengan bentuk narasi yang diperkuat dari hasil wawancara dan observasi sehingga dapat diketahui akar permasalahan dari nilai tiap unsur pelayanan dan merumuskan rekomendasi perbaikan layanan E-KTP di Kelurahan Kedurus Kota Surabaya.

## **Hasil dan Pembahasan**

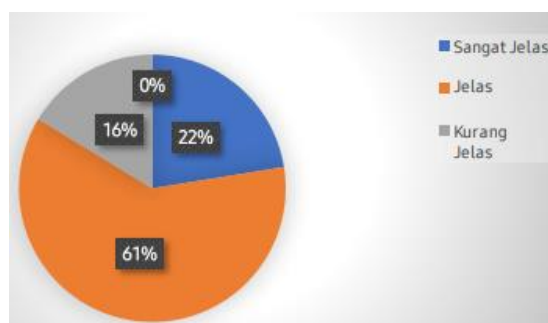
### **Hasil**

#### **Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat**

Dari penelitian yang dilakukan di Kelurahan Kedurus Kota Surabaya pada pelayanan E-KTP didapatkan hasil Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat yang berdasarkan pada 9 Indikator Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

##### 1. Persyaratan

Hasil yang didapatkan dari pengolahan data dapat dilihat dari nilai IKM pada persyaratan yang memperoleh nilai 300 dengan koefisien nilai IKM sebesar 75 masuk ke dalam kategori mutu pelayanan “Kurang Baik”.



**Diagram 1. Unsur Indikator Persyaratan**

Hasil diagram menunjukkan bahwa tidak ada responden yang menjawab tidak jelas (0%), 16% menjawab kurang jelas, 61% menjawab jelas, dan 23% sangat jelas. Meskipun demikian, indikator persyaratan pelayanan E-KTP di Kelurahan Kedurus masih masuk kategori “kurang baik” karena masyarakat kesulitan memperoleh informasi dan harus bertanya langsung kepada RT atau petugas.

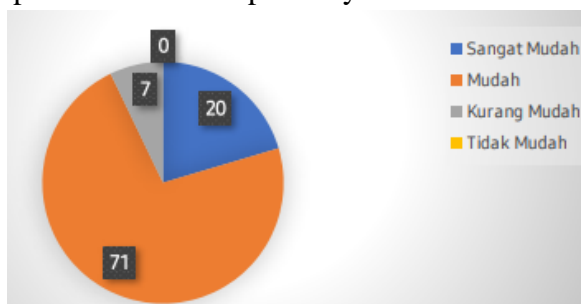


**Gambar 1. Kondisi Papan Informasi Kantor Kelurahan Pada Saat Ini**

Hal ini disebabkan belum tersedianya media informasi, yang menurut petugas masih dalam proses perbaikan akibat renovasi kantor. Dengan demikian, kurangnya penyampaian informasi menjadi penyebab utama ketidakpuasan masyarakat pada indikator ini.

## 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Indikator sistem, mekanisme, dan prosedur menunjukkan kemudahan alur pelayanan E-KTP di Kelurahan Kedurus. Hasil penelitian memperoleh nilai IKM sebesar 76,75 yang termasuk kategori “baik”, meskipun masih terdapat penilaian dari sebagian masyarakat bahwa prosedur belum sepenuhnya mudah.



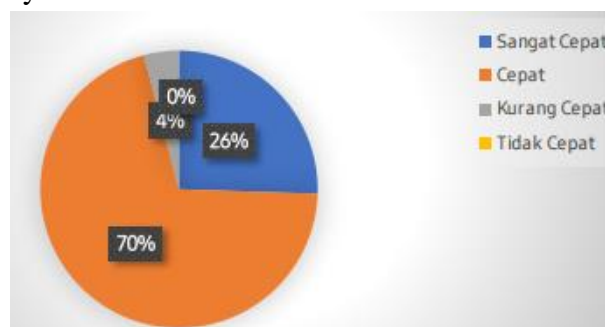
**Diagram 2. Unsur pada Indikator Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

Hasil Diagram 2 menunjukkan bahwa 20% responden menilai sangat mudah, 71%

mudah, dan 7% kurang mudah. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat sudah memahami alur pelayanan E-KTP, meskipun masih ada yang merasa kesulitan. Secara keseluruhan, prosedur pelayanan dinilai mudah dan tidak menimbulkan kendala bagi pengguna layanan.

### 3. Waktu Penyelesaian

Dari hasil perhitungan menunjukkan bahwa indikator waktu penyelesaian memperoleh nilai 3,15 dengan konversi IKM sebesar 78,75 yang termasuk dalam kategori “baik”. Meskipun demikian, masih terdapat kekurangan dalam hal kecepatan dan ketepatan pelayanan.

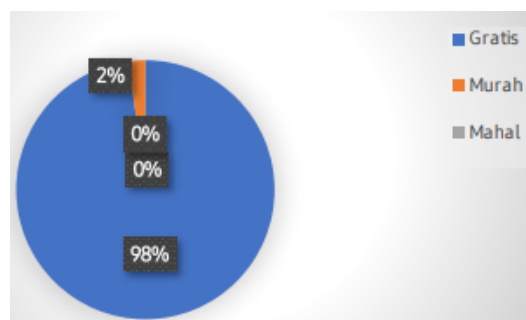


**Diagram 3. Unsur pada Indikator Waktu Penyelesaian**

Hasil Diagram 3 menunjukkan bahwa 26% responden menilai sangat cepat, 70% cepat, dan 4% kurang cepat, dengan nilai konversi IKM sebesar 78,75 yang termasuk kategori “baik”. Secara umum, pelayanan E-KTP dinilai cepat, terutama pada proses perekaman data. Namun, keterlambatan masih terjadi pada penerbitan E-KTP akibat keterbatasan blanko, sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama.

### 4. Biaya/Tarif

Indikator biaya/tarif pada pelayanan E-KTP di Kelurahan Kedurus menunjukkan hasil yang “sangat baik” dengan nilai konversi IKM sebesar 97,5, yang menandakan bahwa pelayanan ini tidak membebani masyarakat dan telah memenuhi harapan pengguna layanan.



**Diagram 4. Jumlah Responden pada Indikator Biaya/Tarif**

Berdasarkan hasil diagram, sebanyak 98% responden (96 orang) menyatakan pelayanan E-KTP gratis, sedangkan 2% (2 orang) menjawab murah, yang kemungkinan disebabkan kurang teliti saat mengisi kuesioner. Tidak ada responden yang menyatakan mahal atau sangat mahal. Hal ini menunjukkan bahwa biaya/tarif pelayanan telah sesuai dengan ketentuan, di mana seluruh layanan administrasi kependudukan di Surabaya tidak dipungut biaya, sebagaimana diinformasikan melalui SOP, website resmi kelurahan, dan Dispendukcapil Kota Surabaya.

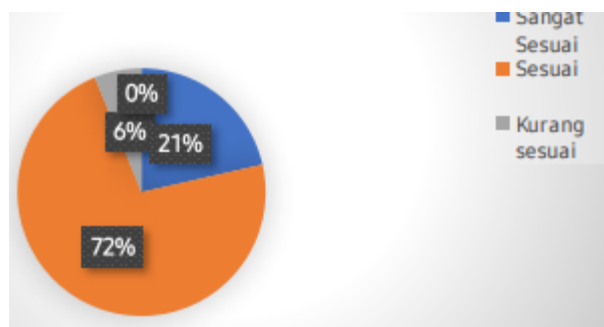


**Gambar 2. Website Dpendukcapil Terkait Biaya/Tarif pada Pelayanan Administrasi Kependudukan**

Gambar 2 menunjukkan bawasanya pada semua pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya tidak dikenakan biaya atau gratis. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan jika biaya/tarif pada pelayanan E-KTP di Kelurahan Kedurus tidak dipungut biaya atau gratis sesuai dengan peraturan yang sudah ada.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil penelitian pada indikator produk spesifikasi jenis pelayanan menunjukkan nilai konversi IKM sebesar 77,25 yang termasuk kategori “baik”.

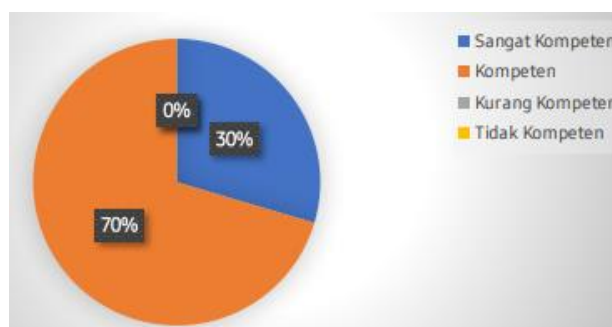


**Diagram 5. Jumlah Responden pada Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Berdasarkan data responden, 73% (71 orang) menyatakan sesuai, 21% (21 orang) sangat sesuai, dan 6% (6 orang) kurang sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa produk pelayanan E-KTP yang diterima masyarakat umumnya telah sesuai dengan SOP dan harapan pengguna, terutama dari segi keakuratan data seperti nama, tanggal lahir, alamat, dan status. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kesesuaian produk pelayanan E-KTP di Kelurahan Kedurus sudah baik dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

6. Kompetensi Pelaksana

Indikator kompetensi pelaksana menunjukkan nilai konversi IKM sebesar 80,75 yang termasuk kategori “baik”. Mayoritas responden menilai pegawai sudah kompeten, dengan 70% (69 orang) menyatakan kompeten dan 30% (29 orang) sangat kompeten, serta tidak ada yang menilai kurang kompeten.

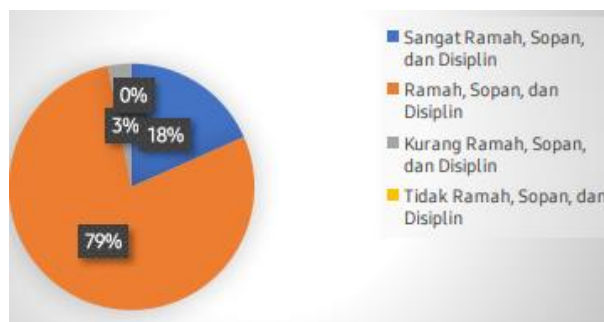


**Diagram 6. Jumlah Responden pada Indikator Kopetensi Pelaksana**

Hal ini menunjukkan bahwa pegawai pelayanan E-KTP di Kelurahan Kedurus telah memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa keluhan terkait hasil foto E-KTP yang kurang memuaskan. Secara keseluruhan, kompetensi pegawai dinilai baik dan mampu memberikan pelayanan yang memadai kepada masyarakat.

#### 7. Perilaku Pelaksana

Indikator perilaku pelaksana memperoleh nilai IKM sebesar 77,25 dengan kategori “baik”, meskipun masih terdapat penilaian bahwa perilaku pegawai belum sepenuhnya optimal. Mayoritas responden menilai pegawai sudah ramah, sopan, dan disiplin, dengan 79% (77 orang) menjawab demikian, 18% (18 orang) sangat baik, dan 3% (3 orang) kurang baik.

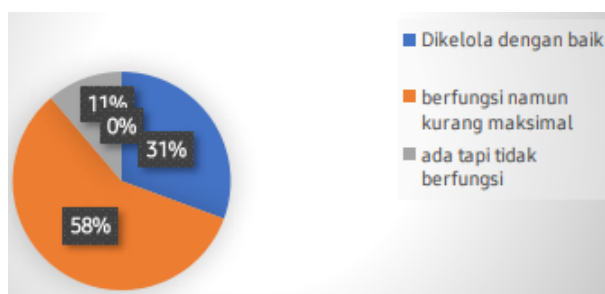


**Gambar 7. Jumlah Responden pada Indikator Kopetensi Pelaksana**

Keluhan yang muncul umumnya terkait sikap pegawai yang terlihat kurang ramah, namun hal ini disebabkan oleh faktor kesibukan kerja sehingga menimbulkan kesalahpahaman. Secara keseluruhan, perilaku pelaksana dalam pelayanan E-KTP di Kelurahan Kedurus dinilai sudah baik, meskipun masih perlu peningkatan dalam menjaga konsistensi sikap pelayanan.

#### 8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Indikator penanganan pengaduan, saran, dan masukan memperoleh nilai IKM sebesar 78,25 dengan kategori “baik”, meskipun pelaksanaannya dinilai belum maksimal. Hal ini terlihat dari 58% responden menyatakan berfungsi namun kurang optimal, 31% menilai dikelola dengan baik, dan 11% menyatakan tidak berfungsi.

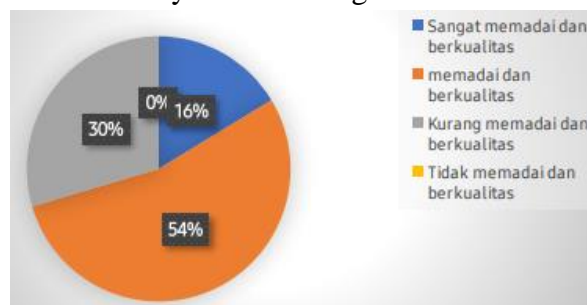


**Diagram 8. Jumlah Responden pada Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Sebagian besar masyarakat menyampaikan keluhan secara langsung kepada petugas dibandingkan melalui kotak saran yang jarang digunakan. Meskipun demikian, setiap masukan tetap ditampung dan dibahas dalam evaluasi untuk perbaikan pelayanan. Dengan demikian, penanganan pengaduan sudah berjalan dengan baik, namun perlu peningkatan dalam pemanfaatan sarana yang tersedia.

#### 9. Sarana dan Prasarana

Indikator sarana dan prasarana memperoleh nilai IKM sebesar 70,25 yang termasuk kategori “kurang baik”. Sebanyak 54% responden menilai fasilitas memadai, 16% sangat memadai, dan 30% menyatakan kurang memadai.



**Diagram 9. Jumlah Responden pada Indikator Sarana dan Prasarana**

Keluhan utama terkait keterbatasan ruang tunggu dan sistem pelayanan melalui jendela yang kurang nyaman. Kondisi ini disebabkan oleh proses renovasi gedung, sehingga fasilitas belum optimal. Dengan demikian, sarana dan prasarana di Kelurahan Kedurus masih perlu ditingkatkan untuk menunjang kenyamanan pelayanan.



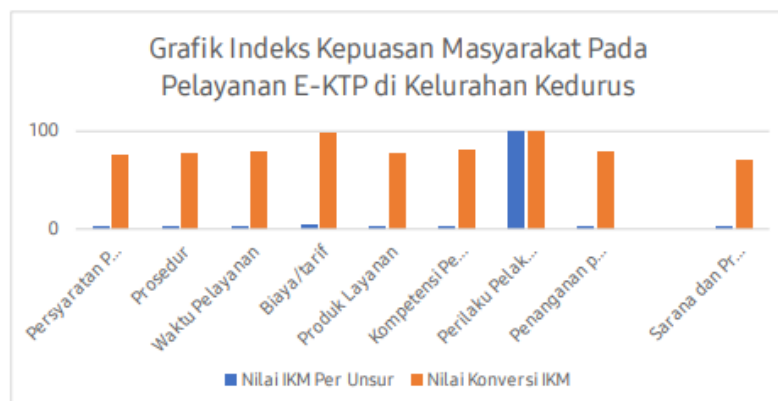
**Gambar 2. Ruang Pelayanan di Kelurahan Kedurus**

## Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan E-KTP di Kelurahan Kedurus Kota Surabaya

Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan E-KTP diperoleh dari Jumlah Nilai rata-rata tertimbang per-unsur dikali dengan nilai penimbang yang diambil dari nilai terendah SKM berdasarkan PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan perhitungansebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{SKM Unit Pelayanan} & \times 25 \\ \text{IKM} & = \text{Jumlah nilai rata-rata tertimbang} \times 25 \\ & = 3.1317 \times 25 \\ & = 78,29 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan E-KTP di Kelurahan Kedurus adalah sebesar 78,28. Nilai tersebut termasuk dalam kategori “baik” sesuai dengan PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, dengan interval konversi 76,61–88,30. Adapun nilai terendah terdapat pada indikator sarana dan prasarana dengan skor 70,25. Berikut merupakan grafik Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan E-KTP di Kelurahan Kedurus Kota Surabaya:



**Grafik 1. Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan E-KTP di Kelurahan Kedurus**

**Tabel 1. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan E-KTP di KelurahanKedurus Per Unsur**

No	Unsur Persyaratan	Nilai IKM Per Unsur	Nilai Konversi IKM	Bobot	Keterangan
1	Persyaratan Pelayanan	3	75	C	Kurang Baik
2	Prosedur	3,7	76,75	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,15	78,75	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,9	97,5	A	Baik
5	Produk Layanan	3,09	77,25	B	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,23	80,75	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,09	77,25	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,13	78,25	B	Baik

No	Unsur Persyaratan	Nilai IKM Per Unsur	Nilai Konversi IKM	Bobot	Keterangan
9	Sarana dan Prasarana	2,81	70,25	C	Kurang Baik

Sumber : Data primer yang diolah oleh peneliti,2024

**Tabel 2. NRR dan NRR Tertimbang**

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai Per Unsur	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	300	3	0.33
2	Prosedur	307	3.07	0.3377
3	Waktu Pelayanan	315	3.15	0.3465
4	Biaya/Tarif	390	3.9	0.429
5	Produk Layanan	309	3.09	0.3399
6	Kompetensi Pelaksana	323	3.23	0.553
7	Perilaku Pelaksana	309	3.09	0.3399
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	313	3.13	0.3443
9	Sarana dan Prasarana	281	2.81	0.3091
Total NRR Tertimbang				3.1317
IKM = NRR Tertimbang x 25				3.1317 x 25
IKM				782.925

Sumber : Data primer yang diolah oleh peneliti,2024

## Pembahasan

Analisis tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan E-KTPdi Kelurahan Kedurus Kota Surabaya. Tujuan dari penelitian ini yang merupakan analisis dari perhitungan kepuasan yang diperoleh dari pelayanan E-KTPdi Kelurahan Kedurus. Sesuai dengan yang tertulis dalam peraturan bahwa untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat akan membantu pemerintah mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. pada penelitian ini diperlu diperhatikan prinsip-prinsip yang ada dalam pelaksanaan proses

### 1. Persyaratan

Persyaratan merupakan ketentuan yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk memperoleh suatu pelayanan, yang bentuknya dapat berbeda-beda sesuai dengan jenis layanan yang diberikan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, persyaratan diartikan sebagai ketentuan administratif maupun teknis yang wajib dipenuhi dalam proses pengurusan layanan. Dalam konteks pelayanan E-KTP di Kelurahan Kedurus, hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat yang melakukan pendaftaran cukup membawa fotokopi Kartu Keluarga, sedangkan untuk perubahan data E-KTP diwajibkan membawa E-KTP asli beserta fotokopi Kartu Keluarga. Informasi terkait persyaratan tersebut umumnya diperoleh langsung dari petugas pelayanan, karena

belum tersedianya pusat informasi yang memadai, sehingga masyarakat harus menanyakan langsung kepada petugas di kelurahan atau kepada RT setempat. Kondisi ini menjadi bahan evaluasi bagi pihak Kelurahan Kedurus untuk meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dengan menyediakan pusat informasi yang jelas dan mudah diakses, sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi persyaratan secara lebih cepat dan efisien, terutama dalam pelayanan E-KTP di Kelurahan Kedurus Kota Surabaya.

## 2. Sistem Mekanis dan Prosedur

Sistem mekanisme dan prosedur merupakan tata cara pelaksanaan pelayanan yang mengacu pada aturan atau standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan. Setiap jenis pelayanan seharusnya memiliki SOP yang jelas agar alur proses dan waktu penyelesaian dapat diketahui oleh masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, prosedur pelayanan adalah tata cara yang disusun oleh unit pelayanan untuk memudahkan penerima layanan. Dalam penelitian ini, indikator sistem mekanisme dan prosedur diukur dari kemudahan alur pelayanan E-KTP di Kelurahan Kedurus, sebagaimana diatur dalam PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 yang mencakup tata cara pelayanan hingga mekanisme pengaduan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator ini dinilai baik dan mudah oleh masyarakat, dibuktikan dengan 71 dari 98 responden menyatakan kemudahan dalam alur prosedur. Hal ini juga sejalan dengan prinsip transparansi dalam standar pelayanan publik, di mana prosedur pelayanan dapat diakses dan dipahami oleh pengguna layanan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sistem mekanisme dan prosedur pelayanan E-KTP di Kelurahan Kedurus Kota Surabaya telah berjalan dengan baik dan mudah dipahami oleh masyarakat.

## 3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan jangka waktu yang dibutuhkan oleh penyelenggara pelayanan dalam menyelesaikan suatu layanan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik harus mengutamakan ketepatan waktu dan tidak boleh membebani masyarakat dengan proses yang lama. Dalam praktiknya, waktu penyelesaian biasanya telah ditetapkan dalam standar operasional prosedur (SOP). Pada pelayanan E-KTP di Kelurahan Kedurus, waktu penyelesaian ditetapkan sekitar 30 menit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 69 responden menilai pelayanan berlangsung cepat dan 25 responden menilai sangat cepat, yang menunjukkan bahwa proses pelayanan telah berjalan efisien dan tidak memerlukan waktu tunggu yang lama. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kecepatan waktu penyelesaian pelayanan E-KTP di Kelurahan Kedurus tergolong baik, meskipun masih terdapat beberapa keluhan terkait pelayanan saat kondisi sedang ramai.

## 4. Biaya/Tarif

Biaya atau tarif merupakan sejumlah pengeluaran yang harus dibayar oleh masyarakat untuk memperoleh suatu pelayanan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, pelayanan E-KTP tidak dikenakan biaya atau bersifat gratis, yang juga ditegaskan oleh petugas pelayanan kepada masyarakat. Hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

menunjukkan bahwa 96 responden menyatakan pelayanan ini gratis dan 2 responden menyatakan murah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak adanya biaya dalam pelayanan E-KTP di Kelurahan Kedurus telah memenuhi harapan masyarakat dan memberikan tingkat kepuasan yang baik pada indikator biaya atau tarif.

#### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil akhir dari serangkaian prosedur yang dilalui masyarakat dalam memperoleh layanan. Kesesuaian produk dengan harapan masyarakat menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan, karena kepuasan ditentukan dari perbandingan antara harapan dan hasil yang diterima. Pada penelitian ini, indikator produk pelayanan memperoleh nilai 77,25 dengan kategori “baik”, di mana 71 responden menyatakan sesuai dan 21 responden menyatakan sangat sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa produk pelayanan E-KTP di Kelurahan Kedurus telah sesuai dengan standar yang ditetapkan dan harapan masyarakat, sehingga mampu memberikan tingkat kepuasan yang baik kepada pengguna layanan.

#### 6. Kompensasi Pelaksana

Perilaku pelaksana merupakan faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik, sejalan dengan pendapat Puspitawaty (2020:150) yang menegaskan bahwa kompetensi pegawai menjadi aspek yang krusial. Kompetensi pelaksana mencakup kemampuan, keterampilan, pengetahuan, pendidikan, dan pengalaman dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jenis layanan yang ada. Berdasarkan PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, kompetensi pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan. Pada indikator ini, pelayanan E-KTP di Kelurahan Kedurus memperoleh nilai IKM sebesar 80,75 dengan kategori “baik”, yang menunjukkan bahwa kompetensi pegawai telah memadai. Hal ini didukung oleh hasil responden, di mana 69 orang menilai pegawai kompeten dan 29 orang menilai sangat kompeten. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pegawai pelayanan E-KTP di Kelurahan Kedurus telah memiliki kompetensi yang baik dalam menjalankan tugasnya dan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

#### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pegawai merupakan aspek penting dalam pelayanan publik karena petugas berinteraksi langsung dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam memberikan pelayanan, pegawai dituntut untuk bersikap ramah, sopan, dan disiplin agar masyarakat merasa nyaman dan puas. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa pelaksana pelayanan harus bersikap santun, adil, ramah, tegas, andal, serta menjunjung tinggi akuntabilitas dan integritas. Pada indikator ini, nilai IKM yang diperoleh sebesar 77,25 dengan kategori “baik”, di mana 77 responden menyatakan puas dan 18 responden menilai sangat baik terhadap perilaku pegawai dalam pelayanan E-KTP di Kelurahan Kedurus. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa keluhan terkait sikap pegawai yang dinilai kurang ramah atau kurang responsif, yang umumnya disebabkan oleh kondisi kesibukan kerja sehingga memengaruhi cara berkomunikasi. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa perilaku pegawai

dalam pelayanan E-KTP di Kelurahan Kedurus sudah baik, meskipun masih perlu peningkatan dalam menjaga konsistensi sikap ramah, sopan, dan disiplin.

#### 8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan merupakan bentuk respons dari penyedia layanan terhadap berbagai tanggapan masyarakat yang digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, indikator ini memperoleh nilai IKM sebesar 78,25 dengan kategori “baik”. Meskipun demikian, pelaksanaannya dinilai belum optimal karena meskipun tersedia kotak saran, masyarakat lebih cenderung menyampaikan keluhan atau masukan secara langsung kepada pegawai. Namun, setiap masukan yang diberikan tetap diterima, dibahas dalam rapat evaluasi, dan ditindaklanjuti oleh pihak kelurahan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penanganan pengaduan di Kelurahan Kedurus sudah berjalan dengan baik, meskipun masih perlu peningkatan dalam pemanfaatan sarana yang tersedia.

#### 9. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan unsur penting dalam menunjang kelancaran pelayanan publik karena sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan dan tingkat kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, indikator sarana dan prasarana memperoleh nilai IKM terendah dibandingkan indikator lainnya, yaitu sebesar 70,25 dengan kategori “kurang baik”. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia di Kelurahan Kedurus masih belum memadai, terutama dalam penataan loket pelayanan yang kurang efektif serta tidak tersedianya ruang tunggu bagi masyarakat. Kondisi tersebut menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengguna layanan, sehingga perlu menjadi perhatian dan bahan evaluasi bagi pihak kelurahan untuk melakukan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

## **Penutup**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan E-KTP di Kelurahan Kedurus, sesuai dengan PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 78,29 yang berada pada rentang konversi 76,61–88,30. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Kedurus termasuk dalam kategori B atau “baik”. Penilaian ini didasarkan pada 9 indikator Survei Kepuasan Masyarakat yang digunakan sebagai acuan dalam mengukur kualitas pelayanan.

Dari keseluruhan indikator tersebut, terdapat beberapa kategori penilaian, yaitu sangat baik, baik, dan kurang baik. Indikator dengan nilai tertinggi adalah biaya/tarif yang memperoleh nilai IKM sebesar 97,5 dan termasuk dalam kategori “sangat baik”. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan E-KTP yang tidak dipungut biaya telah memenuhi harapan masyarakat. Sementara itu, sebagian besar indikator lainnya berada dalam kategori “baik”, yang mencerminkan bahwa pelayanan secara umum telah berjalan dengan cukup optimal dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Namun demikian, masih terdapat indikator dengan nilai rendah, yaitu pada indikator persyaratan pelayanan yang memperoleh nilai 75 dengan kategori “kurang baik”, serta indikator sarana dan prasarana yang menjadi nilai terendah dengan skor

70,25 dan juga termasuk dalam kategori “kurang baik”. Rendahnya nilai pada kedua indikator ini disebabkan oleh kurang jelasnya informasi persyaratan serta keterbatasan fasilitas pelayanan, seperti penataan loket yang kurang memadai dan tidak tersedianya ruang tunggu. Kondisi tersebut terjadi karena adanya proses renovasi pada sebagian gedung kantor kelurahan sehingga pelayanan dilakukan di tempat sementara.

Dengan demikian, meskipun secara keseluruhan kualitas pelayanan E-KTP di Kelurahan Kedurus telah berada pada kategori baik, masih diperlukan upaya perbaikan, khususnya pada aspek persyaratan pelayanan serta sarana dan prasarana. Perbaikan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh dan memberikan tingkat kepuasan masyarakat yang lebih optimal di masa mendatang.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, peneliti memberikan beberapa saran atau rekomendasi kepada pihak Kelurahan Kedurus, khususnya pada pelayanan E-KTP, agar lebih memperhatikan kualitas pelayanan dengan melakukan perbaikan pada indikator atau unsur yang masih belum optimal. Adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut: 1) Pada indikator persyaratan pelayanan, disarankan untuk menambahkan informasi yang jelas terkait persyaratan pelayanan E-KTP melalui media sosial maupun penempelan informasi sementara di dinding atau jendela sekitar loket pelayanan, sehingga masyarakat lebih mudah memperoleh informasi tanpa harus bertanya langsung; 2) Pada indikator sistem, mekanisme, dan prosedur serta produk layanan, perlu disediakan banner atau papan pengumuman yang memuat alur proses pelayanan dan jenis layanan yang tersedia, agar masyarakat dapat memahami tahapan pelayanan dengan lebih jelas; 3) Pada indikator biaya/tarif, disarankan untuk tetap mempertahankan kebijakan pelayanan gratis sesuai dengan peraturan yang berlaku serta menjaga kualitas pelayanan yang telah baik agar tetap konsisten; 4) Pada indikator kompetensi pelaksana, pegawai diharapkan dapat mempertahankan kemampuan dan keahlian yang dimiliki, serta terus meningkatkan kualitas diri melalui pengembangan kompetensi agar pelayanan yang diberikan semakin optimal; 5) Pada indikator perilaku pelaksana, disarankan agar pegawai lebih memperhatikan cara berkomunikasi, seperti menggunakan intonasi yang ramah dan menunjukkan sikap yang lebih bersahabat, sehingga masyarakat merasa nyaman dan dihargai selama proses pelayanan; 6) Pada indikator penanganan pengaduan, saran, dan masukan, meskipun masyarakat dapat menyampaikan secara langsung kepada petugas, disarankan untuk menyediakan alternatif seperti pengisian melalui media digital (misalnya Google Form) agar proses pengumpulan dan pengelolaan masukan menjadi lebih efektif; 7) Pada indikator sarana dan prasarana, perlu dilakukan peningkatan fasilitas, seperti penyediaan ruang tunggu, papan informasi terkait area parkir, serta penambahan tempat duduk bagi masyarakat. Meskipun saat ini sedang dalam proses renovasi, setidaknya perlu disediakan fasilitas sementara yang memadai agar kenyamanan masyarakat tetap terjaga selama menerima pelayanan.

## Referensi

- Akbar, N. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan RatuShimaDumai Selatan. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim. Indonesia. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Permenpan No. 14 Tahun 2017. LN No. 112. TLN No. 5038.
- Indonesia. Undang-undang tentang Pelayanan Publik. UU No. 25 Tahun 2009. LN No. 55. TLN No. 3041.
- Jang, C. O. 2019. A Study on the Factors Influencing the Satisfaction of Community Service: Focused on G Metropolitan City. *Internasional Journal of Advanced Culture Technology*: Vol. 7 No. 1 (1-7)
- Laricha, L., Kosasih, W., Permai, T. R. 2018. Pengukuran dan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Jakarta. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*: Vol. 6 No. 1 (35-42)
- Lestari, Y., Prastyawan, A., Utami, D. A., Noyiyanti., Gamaputra, G. 2020. Pengembangan Bahan Ajar Mata Kuliah Pelayanan Publik Melalui Metode Virtual Learning. *Jurnal Dimensi Pendidikan dan Pembelajaran*: Vol. 8 No. 2
- Nasrizal., Raid, N., Yasmeardi, F. 2021. Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Era COVID-19. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo*: Vol. 8 No. 2.
- Park, K., Park, J., Kwon, Y. D., Kang, Y., Noh, J. W. 2016. Public Satisfaction with the Healthcare System Performance in South Korea: Universal Healthcare System. Article in Press.
- Prabowo, S., Eldo, D. H. A. P. 2021. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kelurahan di Kecamatan Tegal Barat Kota Tegal Tahun 2020. *Jurnal Caraka Prabu*: Vol. 5 No. 1.
- Suandi. 2019. Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan*: Vol. 1 No. 2
- Xie, Q., Xie, X., Guo, S. 2022. The Factors Influencing Public Satisfaction with Community Services for COVID-19: Evidence from a Highly Educated Community in Beijing. *International Journal of Environmental Research and Public Health*.