

# Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Gunung Agung, Kecamatan Langkapura, Kota Bandar Lampung

## ABSTRACT

*This study uses a qualitative research design with descriptive-analysis writing. The scope of the study is in the area of the Gunung Agung Village Office, Langkapura District, Bandar Lampung City, this research design seeks to characterize and qualitatively assess the Analysis of Public Service Quality in Increasing Public Satisfaction. The research findings show that, based on the discussion findings, the quality of public service plays an important role in increasing customer satisfaction. Services can be explained as follows: (1) Tangible Dimension (Physical Evidence): Inadequate infrastructure and facilities, such as inadequate service facilities, continue to impact the quality of service. And the comfort of the service space; (2) Reliability Dimension (Reliability), the village apparatus has attempted to provide services in accordance with applicable procedures and provisions; (3) Responsiveness Dimension (Responsiveness), the ability of the apparatus in its implementation is still found to be late in responding and less fast in handling community needs; (4) Assurance Dimension (Guarantee/Confidence), service apparatus still needs improvement in providing certainty of service time and transparency of information so that the public has more confidence in the services provided; (5) Empathy Dimension (Empathy), There are still several obstacles related to service attitudes that do not fully reflect attention and concern for the needs of the community.*

**Keyword:** Public, Public service, public satisfaction, Bandar Lampung

## ABSTRAK

*Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dan pendekatan analisis deskriptif. Ruang lingkup penelitian di wilayah Kantor Kelurahan Gunung Agung, Kecamatan Langkapura, Kota Bandar Lampung, desain penelitian ini berupaya untuk mengkarakterisasi dan menilai secara kualitatif Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat. Temuan penelitian menunjukkan bahwa, berdasarkan temuan diskusi, kualitas pelayanan publik memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut: (1) Dimensi nyata (Bukti Fisik): Infrastruktur dan fasilitas yang tidak memadai, seperti fasilitas pelayanan yang tidak memadai, terus berdampak pada kualitas pelayanan. Dan kenyamanan ruang pelayanan; (2) Dimensi Reliability (Keandalan), aparaturnya telah berupaya memberikan pelayanan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku; (3) Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap), kemampuan aparaturnya dalam pelaksanaannya masih ditemukan adanya keterlambatan respon dan kurang cepatnya penanganan kebutuhan masyarakat; (4) Dimensi Assurance (Jaminan/Keyakinan), aparaturnya masih memerlukan peningkatan dalam memberikan kepastian waktu pelayanan serta transparansi informasi agar masyarakat lebih percaya terhadap pelayanan yang diberikan; (5) Dimensi Empathy (Empati), Masih terdapat beberapa kendala terkait sikap pelayanan yang belum sepenuhnya mencerminkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat.*

**Kata Kunci:** Publik, Pelayanan publik, kepuasan masyarakat, Bandar Lampung

## PENDAHULUAN

Sebagai lembaga pemerintah yang secara langsung melayani masyarakat, Kantor Kelurahan Gunung Agung, Kecamatan Langkapura, Kota Bandar Lampung, juga harus memberikan pelayanan berkualitas tinggi. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, petugas kelurahan harus mampu melaksanakan tugasnya secara tepat waktu, akurat, dan transparan. Selain itu, kemampuan aparatur dalam berkomunikasi dan bersikap ramah juga menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat.

Salah satu metrik terpenting untuk mengevaluasi efektivitas layanan publik adalah kepuasan publik. Kepuasan ini dihasilkan ketika harapan publik dan tingkat layanan yang mereka terima dibandingkan. Publik akan senang jika layanan memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, jika layanan tidak sesuai dengan harapan, masyarakat akan tidak senang, yang dapat merusak reputasi organisasi pemerintah. Selain meningkatnya harapan masyarakat akan peningkatan layanan, Kantor Kelurahan Gunung Agung perlu terus melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan kompetensi aparatur, penyederhanaan prosedur pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi, serta peningkatan sarana dan prasarana pelayanan.

Hal ini terlihat dari adanya keluhan terkait lambatnya proses administrasi, ketidakjelasan prosedur, serta kurangnya standar pelayanan yang konsisten. (2) Sumber Daya Manusia (SDM) yang Terbatas, Jumlah dan kompetensi aparatur kelurahan masih terbatas, baik dari segi keterampilan pelayanan, komunikasi, maupun pemahaman terhadap teknologi pelayanan berbasis digital. Hal ini menyebabkan pelayanan menjadi kurang maksimal dan kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. (3) Kurangnya Sarana dan Prasarana Pendukung, (4) Masyarakat terus mengeluhkan fasilitas layanan yang tidak memadai, seperti sistem antrian yang tidak terorganisir dan jumlah ruang tunggu yang sedikit, serta minimnya pemanfaatan teknologi informasi, turut memengaruhi kenyamanan dan kepuasan masyarakat. (5) Kurangnya Transparansi dan Akuntabilitas, Prosedur, biaya, dan jangka waktu penyelesaian layanan belum diungkapkan kepada publik dan tidak mudah diakses oleh masyarakat umum. Hal ini dapat menyebabkan opini yang tidak menguntungkan dan mengikis kepercayaan publik terhadap pemerintahan kelurahan Gunung Agung. (6) Responsivitas dan Empati Pelayanan yang Rendah, Masih terdapat aparatur yang kurang tanggap terhadap keluhan masyarakat serta belum

menunjukkan sikap ramah dan empati dalam memberikan pelayanan, sehingga memengaruhi pengalaman masyarakat secara keseluruhan.

Masalah-masalah ini berkontribusi pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Kantor Kecamatan Gunung Agung. Jika hal ini tidak segera diatasi, dapat merusak kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan menghambat perkembangan tata kelola pemerintahan yang baik.

Berdasarkan uraian tersebut, studi tentang kualitas pelayanan publik di PNS Gunung Agung, Kecamatan Langkapura, Kota Bandar Lampung, sangat penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, guna mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan dan variabel-variabel yang mempengaruhinya yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Pertanyaan penelitian berikut didasarkan pada latar belakang dan isu-isu yang telah diidentifikasi:

1. Bagaimana kepuasan masyarakat di Kantor Desa Gunung Agung, Kecamatan Langkapura, Kota Bandar Lampung, meningkat seiring dengan kualitas pelayanan publik?
2. Apa saja hambatan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Desa Gunung Agung di Kecamatan Langkapura, Kota Bandar Lampung?

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif-kualitatif. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dengan memberikan ringkasan menyeluruh tentang kualitas pelayanan publik yang ditawarkan di Kantor Desa Gunung Agung di Kecamatan Langkapura, Kota Bandar Lampung. Untuk memahami realitas sosial dari sudut pandang warga setempat, khususnya terkait pengalaman, opini, dan harapan mereka tentang pelayanan publik yang mereka terima, metodologi kualitatif digunakan.

Teori Kualitas Layanan (SERVQUAL), yang diciptakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2019), merupakan teori yang relevan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Teori ini menyatakan bahwa kesesuaian antara harapan dan persepsi terhadap layanan, sebagaimana dievaluasi oleh lima faktor, memengaruhi kebahagiaan pengguna layanan. Lima faktor tersebut dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Tangibles (Bukti Fisik)

Fasilitas, peralatan, penampilan staf, dan infrastruktur layanan adalah contoh elemen nyata yang langsung terlihat. Contohnya termasuk ruang tunggu yang nyaman dan teknologi modern..

### 2. Reliability (Keandalan)

Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat dan dapat diandalkan.

### 3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Kesiapan dan kemampuan pihak berwenang untuk membantu masyarakat dan memberikan layanan dengan cepat dan efektif.

### 4. Assurance (Jaminan)

Keahlian, kesopanan, dan kemampuan pejabat dalam membangun kepercayaan publik.

### 5. Empathy (Empati)

Perhatian dan kepedulian aparaturnya terhadap kebutuhan masyarakat secara individual. Contoh: sikap ramah, tidak diskriminatif, dan mudah dihubungi. Tingkat kepuasan warga terhadap layanan administrasi kependudukan meningkat seiring dengan kualitas layanan pada setiap dimensinya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Untuk menilai dan meningkatkan pelayanan publik di tingkat kecamatan, penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Gunung Agung, Kecamatan Langkapura, Kota Bandar Lampung, diperlukan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang ditawarkan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.

### **Tangibles (Bukti Fisik)**

Dimensi Tangibles atau bukti fisik merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik. Bukti fisik mencakup kondisi gedung

pelayanan, ruang tunggu, fasilitas pendukung, penampilan pegawai, kebersihan lingkungan, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Dalam pelayanan publik, kondisi fisik yang baik akan memberikan kesan positif kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan rasa nyaman, kepercayaan, dan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Sesuai hasil wawancara dengan Lurah Gunung Agung:

Meskipun infrastruktur dan fasilitas pelayanan di Kantor Kecamatan Gunung Agung sudah memadai untuk menyediakan pelayanan masyarakat, sejumlah fasilitas masih memerlukan perbaikan agar pelayanan menjadi lebih nyaman dan efektif. Pada Kantor Kelurahan Gunung Agung Kecamatan Langkapura Kota Bandar Lampung, aspek bukti fisik menjadi hal yang penting karena kantor kelurahan merupakan tempat utama masyarakat memperoleh berbagai pelayanan administrasi, seperti pembuatan surat pengantar, administrasi kependudukan, dan pelayanan sosial lainnya. Kondisi fasilitas pelayanan yang memadai, seperti ruang pelayanan yang nyaman, tersedianya kursi tunggu, papan informasi, sistem antrean, serta perlengkapan administrasi yang lengkap akan membantu kelancaran pelayanan kepada masyarakat. Sesuai hasil wawancara dengan Aparatur 1 Kelurahan Gunung Agung:

*“Fasilitas pelayanan seperti ruang pelayanan, meja administrasi, dan media informasi sudah tersedia untuk membantu proses pelayanan masyarakat, namun masih diperlukan penambahan fasilitas pendukung agar pelayanan lebih efektif.”*

Di era layanan publik yang berkembang pesat ini, masyarakat tidak hanya mengevaluasi layanan publik berdasarkan hasilnya saja, tetapi juga dari kenyamanan dan kualitas lingkungan pelayanan yang mereka rasakan secara langsung. Masyarakat cenderung merasa puas apabila pelayanan dilakukan di tempat yang bersih, aman, nyaman, serta didukung oleh fasilitas yang memadai. Sebaliknya, apabila kondisi fisik pelayanan kurang baik, maka masyarakat dapat memberikan penilaian negatif terhadap kualitas pelayanan meskipun pelayanan administrasi telah dilaksanakan sesuai prosedur. Sesuai hasil wawancara dengan Aparatur 2 Kelurahan Gunung Agung:

*“Kondisi kantor dan fasilitas pelayanan sudah cukup baik, tetapi terkadang keterbatasan sarana tertentu dapat memengaruhi kenyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan.”*

Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik melalui dimensi Tangibles perlu menjadi perhatian utama bagi Kantor Kelurahan Gunung Agung.

Perbaikan fasilitas pelayanan diharapkan mampu menciptakan pelayanan yang lebih terbuka, profesional, dan berfokus pada memastikan kepuasan publik. Dengan mempertimbangkan deskripsi ini, maka penelitian tentang kualitas pelayanan publik melalui dimensi Tangibles penting dilakukan untuk mengetahui bagaimana kondisi bukti fisik pelayanan serta pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Gunung Agung Kecamatan Langkapura Kota Bandar Lampung.

### **Reliability (Keandalan)**

Komponen kunci dari kualitas pelayanan publik adalah keandalan, yaitu kemampuan para pegawai negeri untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu, akurat, dan konsisten sesuai dengan protokol yang telah ditetapkan. Tingkat kepercayaan dan kepuasan publik terhadap lembaga pemerintah sebagian besar ditentukan oleh keandalan pelayanan, karena masyarakat mengharapkan pelayanan yang tidak berbelit-belit serta dapat diselesaikan sesuai waktu yang dijanjikan. Sesuai hasil wawancara dengan Lurah Gunung Agung mengemukakan bahwa:

*“Untuk memastikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, aparat kecamatan senantiasa berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan protokol dan menyelesaikan pelayanan dengan benar.”*

Keandalan merupakan metrik penting dalam upaya meningkatkan kepuasan publik karena individu cenderung lebih bahagia ketika layanan yang mereka terima memenuhi harapan mereka, mudah diakses, dan menghasilkan hasil yang tepat. Oleh karena itu, untuk memberikan layanan publik terbaik dan secara efektif serta efisien memenuhi tuntutan publik, sangat penting untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, disiplin karyawan, dan penerapan standar operasional yang solid. Sesuai hasil wawancara dengan Staf 1 di Kelurahan Gunung Agung:

*“Kami berusaha memberikan pelayanan secara teliti dan tepat waktu agar kebutuhan administrasi masyarakat dapat diselesaikan dengan baik sesuai ketentuan yang berlaku.”*

Namun, dalam praktiknya masih ditemukan beberapa kendala yang dapat memengaruhi keandalan pelayanan, seperti keterlambatan penyelesaian administrasi, kurangnya ketelitian dalam pengelolaan dokumen, serta

keterbatasan sumber daya manusia dan sarana pendukung pelayanan. Kondisi tersebut dapat menimbulkan keluhan masyarakat dan memengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Sesuai hasil wawancara dengan Staf 2 Kelurahan Gunung Agung:

*“Pelayanan administrasi dilakukan sesuai prosedur, namun terkadang terdapat kendala teknis yang menyebabkan proses pelayanan membutuhkan waktu lebih lama.”*

Pelayanan yang andal dapat dilihat dari kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan, ketepatan dalam pengolahan administrasi, serta kemampuan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat. Selain itu, aparatur kelurahan juga dituntut memiliki kemampuan dan keterampilan dalam menjalankan tugas pelayanan sehingga kesalahan administrasi dapat diminimalisir. Apabila pelayanan dilakukan secara cepat, tepat, dan konsisten, maka masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang diterima.

### **Responsiveness (Daya Tanggap)**

Masyarakat sebagai pengguna layanan mengharapkan adanya respon yang cepat dari pegawai kelurahan ketika mengurus berbagai kebutuhan administrasi, seperti surat keterangan, pengantar dokumen, maupun pelayanan lainnya. Pelayanan yang lambat, kurang informatif, dan tidak responsif sering kali menimbulkan keluhan serta menurunkan Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap organisasi pemerintah. Akibatnya, pemerintah desa harus mampu memberikan pelayanan yang cepat dan ramah serta berhasil membantu masyarakat dalam mengatasi masalah pelayanan. Sesuai hasil wawancara dengan Lurah Gunung Agung:

*“Kami selalu mengarahkan pegawai agar cepat tanggap dalam memberikan pelayanan dan membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi.”*

Daya tanggap juga mencerminkan keseriusan dan kepedulian pegawai dalam melayani masyarakat. Semakin cepat dan tepat respon yang diberikan, maka semakin besar pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Sebaliknya, kurangnya respon terhadap kebutuhan masyarakat dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan publik. Sesuai hasil wawancara dengan staf 1 kelurahan Gunung Agung, mengemukakan:

*“Agar layanan dapat berfungsi dengan baik dan masyarakat merasa terbantu, kami bekerja keras untuk merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat.”*

Selain itu, peningkatan daya tanggap aparatur kelurahan juga diperlukan untuk memenuhi harapan masyarakat yang semakin meningkat terhadap kualitas layanan publik. Kemajuan teknologi informasi dan peningkatan kesadaran masyarakat tentang hak-hak warga negara, menyebabkan masyarakat menginginkan pelayanan yang tidak hanya cepat, tetapi juga transparan, mudah dipahami, dan tidak diskriminatif. Oleh karena itu, aparatur kelurahan harus mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat melalui sikap proaktif, komunikasi yang baik, dan kemampuan memberikan solusi atas setiap permasalahan pelayanan yang dihadapi masyarakat.

### **Assurance Jaminan (Keyakinan)**

Assurance atau jaminan merupakan kemampuan aparatur pelayanan publik dalam memberikan rasa percaya, rasa aman, serta keyakinan kepada Opini publik terhadap layanan yang ditawarkan. Komponen jaminan sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan publik di Kantor Desa Gunung Agung, Kecamatan Langkapura, Kota Bandar Lampung. Masyarakat sebagai penerima layanan tentu mengharapkan pelayanan yang jelas, aman, sopan, serta didukung oleh kemampuan dan kompetensi pegawai dalam menjalankan tugasnya. Sesuai hasil wawancara dengan Lurah Gunung Agung:

*“Kami berusaha memberikan pelayanan yang jelas, aman, dan transparan agar masyarakat merasa yakin dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor kelurahan.”*

Keramahan, kesopanan, integritas, dan profesionalisme karyawan dalam melayani publik merupakan indikator jaminan layanan. Selain itu, kemampuan staf untuk menjelaskan metode layanan dengan jelas juga menjadi indikator penting, persyaratan administrasi, serta kepastian waktu penyelesaian juga menjadi bagian penting dari assurance. Ketika masyarakat memperoleh pelayanan yang pasti dan dapat dipercaya, maka akan muncul rasa nyaman dan keyakinan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak kelurahan. Sesuai hasil wawancara dengan Warga yang Mengurus Dokumen Kependudukan pada Kelurahan Gunung Agung:

*“Pelayanan yang diberikan cukup jelas, tetapi masyarakat terkadang masih membutuhkan penjelasan lebih rinci mengenai prosedur dan waktu penyelesaian administrasi.”*

Selain itu, sikap disiplin dan tanggung jawab pegawai juga menjadi bagian penting dalam menciptakan jaminan pelayanan yang berkualitas. Aparatur yang bekerja sesuai aturan, memberikan pelayanan tanpa diskriminasi, serta menjaga etika dalam melayani masyarakat akan memberikan kesan positif bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut dapat meningkatkan rasa aman dan kenyamanan masyarakat dalam mengurus berbagai kebutuhan administrasi di kantor kelurahan.

### **Empathy (Empati)**

Empathy atau empati merupakan kemampuan aparatur pelayanan publik dalam memberikan perhatian, kepedulian, dan pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat secara individual. Dalam konteks pelayanan publik di Kantor Kelurahan Gunung Agung Kecamatan Langkapura Kota Bandar Lampung, empati menjadi salah satu dimensi penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Sikap empati dari aparatur kelurahan dapat tercermin melalui keramahan, kesopanan, kesabaran, serta kesediaan pegawai dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Sesuai hasil wawancara dengan Lurah Gunung Agung:

*“Kami selalu menekankan kepada aparatur agar memberikan pelayanan dengan sikap ramah, sopan, dan peduli terhadap kebutuhan masyarakat.”*

Dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Kelurahan Gunung Agung Kecamatan Langkapura Kota Bandar Lampung, aspek empati menjadi sangat penting karena masyarakat yang datang memiliki latar belakang, kebutuhan, dan tingkat pemahaman yang berbeda-beda. Oleh sebab itu, aparatur pelayanan dituntut untuk mampu memahami kondisi masyarakat serta memberikan pelayanan yang mudah dipahami dan tidak mempersulit proses administrasi. Pegawai yang mampu menunjukkan sikap empati akan lebih mudah membangun hubungan yang baik dengan masyarakat sehingga tercipta suasana pelayanan yang harmonis dan kondusif. Sesuai hasil wawancara dengan Warga yang Mengurus Dokumen Kependudukan pada Kelurahan Gunung Agung:

*“Sebagian pegawai sudah cukup ramah dan membantu masyarakat dalam proses pelayanan, namun masih diperlukan peningkatan sikap sabar dan perhatian terhadap masyarakat.”*

Selain itu, pelayanan yang berlandaskan empati dapat membantu menciptakan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengurus berbagai kebutuhan administrasi di kantor kelurahan. Masyarakat tidak hanya membutuhkan pelayanan yang cepat, tetapi juga menginginkan perhatian dan kepedulian dari aparaturnya terhadap kesulitan yang mereka hadapi. Oleh karena itu, pegawai kelurahan harus mampu menempatkan diri sebagai pelayan masyarakat yang siap membantu dan memberikan solusi terhadap setiap permasalahan pelayanan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan temuan diskusi, kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik. Berikut adalah cara untuk menggambarkan pelayanan: (1) Komponen nyata (Bukti Fisik): Infrastruktur dan fasilitas yang tidak memadai, seperti fasilitas pelayanan yang tidak memadai dan area pelayanan yang tidak nyaman, terus berdampak pada kualitas pelayanan. (2) Dimensi Reliability (Keandalan), aparaturnya telah berupaya memberikan pelayanan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku. (3) Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap), kemampuan aparaturnya dalam pelaksanaannya masih ditemukan adanya keterlambatan respon dan kurang cepatnya penanganan kebutuhan masyarakat. (4) Dimensi Assurance (Jaminan/Keyakinan), aparaturnya masih memerlukan peningkatan dalam memberikan kepastian waktu pelayanan serta transparansi informasi agar masyarakat lebih percaya terhadap pelayanan yang diberikan. (5) Dimensi Empathy (Empati), Masih terdapat beberapa kendala terkait sikap pelayanan yang belum sepenuhnya mencerminkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Gronroos, C. (2017). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*. John Wiley & Sons.

- Kemenpan RB. (2020). *Pedoman Evaluasi Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Kotler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2021). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Pearson Education.
- Oliver, R. L. (2019). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2019). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.
- Sinambela, L. P. (2021). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Supranto, J. (2016). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.