

Analisis Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Manyar dengan Metode SERVQUAL dan IPA

Fitri Dwi Anggraeni¹, Ruri Nurul Aeni Wulandari²

^{1,2}Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Surabaya

E-mail: fitridwiang2@gmail.com

Article History:

Received: 05 Juli 2026

Revised: 17 Juli 2026

Accepted: 23 Juli 2026

Keywords: Administrasi Kependudukan, Kepuasan Masyarakat, Service Quality, Importance Performance Analysis

Abstract: Kecamatan Manyar merupakan salah satu kecamatan dengan jumlah penduduk terbesar di Kabupaten Gresik, namun kualitas pelayanan administrasi kependudukannya masih belum optimal, ditandai dengan tidak aktifnya website resmi kecamatan dan sikap petugas yang dinilai kurang ramah oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat menggunakan metode Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) dengan pendekatan kuantitatif, melibatkan 100 responden melalui teknik purposive sampling dan instrumen kuesioner 25 atribut pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan secara keseluruhan belum memenuhi harapan masyarakat, dengan nilai rata-rata gap sebesar -0,18, TKi 95%, dan uji Wilcoxon menunjukkan perbedaan signifikan antara persepsi dan harapan ($Z = -4,458$; sig. 0,000). Pemetaan IPA menghasilkan tujuh atribut prioritas perbaikan pada Kuadran I. Penelitian ini merekomendasikan prioritas perbaikan seperti renovasi fasilitas ruang tunggu, pengembangan sistem informasi pelayanan berbasis digital, serta peningkatan kapasitas aparatur melalui program pelatihan pelayanan prima.

PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia gencar mengusung konsep *good governance* sebagai implikasi kebijakan dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat yang menekankan penyelenggaraan pemerintahan secara akuntabel dan transparan melalui kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan swasta (Ricky & Rahimallah, 2022). Konsep *Good governance* merujuk pada serangkaian mekanisme dalam perumusan dan implementasi kebijakan yang dapat dipertanggungjawabkan secara bersama dengan orientasi terwujudnya sistem pemerintahan yang mampu merespons aspirasi dan kepentingan publik (Engkus et al., 2021). Salah satu wujud konkret dari *good governance* adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menetapkan kewajiban negara dalam menjamin aksesibilitas layanan yang berkualitas untuk seluruh warga negara tanpa adanya diskriminasi.

Pelayanan publik yang berkualitas memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat serta membangun kepercayaan publik (Titania & Nursadi, 2023). Kualitas pelayanan publik sering digunakan untuk merefleksikan tingkat profesionalisme aparatur pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat (Kurniawan et al., 2023). Terdapat hubungan yang berbanding lurus antara mutu layanan yang diberikan dengan tingkat kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, di mana peningkatan kualitas layanan searah dan konsisten berkontribusi pada meningkatnya apresiasi publik (Yunaningsih et al., 2021). Dalam ranah pemerintah daerah, kecamatan berperan sebagai gerbang utama pelayanan kepada masyarakat, termasuk dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan yang mencakup menerbitkan dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya (Nugroho et al., 2022).

Parasuraman et al., (1988) melalui konstruk Teori *Service Quality* mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui pengukuran kesenjangan antara harapan pengguna layanan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat dalam pelayanan administrasi publik masih kerap ditemukan. Penelitian Yanwar & Suhartini (2024) menemukan bahwa seluruh atribut pelayanan yang dianalisis memiliki nilai gap negatif, dimana hal tersebut menandakan bahwa kinerja pelayanan yang dirasakan masyarakat masih di bawah harapan mereka. Aditya & Subagja (2024) juga mengidentifikasi adanya ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pelayanan pada sejumlah atribut pelayanan publik. Temuan serupa juga turut dilaporkan oleh Wisudawati et al., (2023) pada layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Lengkiti dengan nilai rata-rata tingkat kesesuaian 91%. Kecenderungan pola yang berulang ini mengisyaratkan bahwa permasalahan kualitas layanan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan memiliki kelemahan dalam tata kelola layanan sehingga perlu ditangani dengan lebih sistematis.

Tata kelola informasi layanan berbasis digital menjadi isu strategis dalam momentum transformasi digital di sektor pemerintahan. Keterbukaan informasi publik melalui platform digital merupakan prasyarat bagi terwujudnya transparansi dan akuntabilitas layanan (Mindarti et al., 2022). Website dan media sosial seharusnya menjadi sarana utama dalam menyampaikan informasi pelayanan publik untuk mempermudah akses masyarakat (Yunaningsih et al., 2021). Penelitian Kardina et al., (2025) menunjukkan bahwa ketiadaan infrastruktur teknologi informasi menjadi hambatan dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan, sementara Ahmad et al., (2025) mengonfirmasi bahwa implementasi sistem informasi berbasis digital terbukti mampu meningkatkan efektivitas pelayanan serta berpengaruh signifikan terhadap persepsi masyarakat atas kualitas layanan publik. Oleh karena itu, evaluasi kualitas layanan di era digital tidak dapat dilepaskan dari penilaian terhadap tingkat keterbukaan dan aksesibilitas informasi layanan.

Kecamatan Manyar, sebagai salah satu kecamatan dengan jumlah penduduk terbesar di Kabupaten Gresik, yakni mencapai 122.645 jiwa (BPS Kabupaten Gresik, 2025) dihadapkan pada kompleksitas penyelenggaraan pelayanan publik akibat tekanan demografis yang tinggi. Besarnya jumlah penduduk berimplikasi pada meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan (Lukas et al., 2024). Namun, tingginya volume permintaan seringkali tidak diimbangi dengan peningkatan kapasitas pelayanan. Dua permasalahan yang teridentifikasi di Kecamatan Manyar semakin memperkuat urgensi penelitian ini. Pertama, website resmi kecamatan tidak aktif sehingga berdampak pada terbatasnya akses masyarakat terhadap informasi prosedur pelayanan secara digital. Dalam kerangka *Service Quality* (Parasuraman et al., 1988) permasalahan ini berkaitan dengan dimensi *tangibles* (bukti fisik) yang mencakup ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan, serta *reliability* (keandalan) yang merefleksikan kemampuan

.....

instansi dalam menyediakan informasi secara akurat. Kedua, adanya keluhan masyarakat terhadap sikap petugas yang dinilai kurang ramah dan kurang responsif dalam menanggapi kebutuhan masyarakat sehingga menciptakan pengalaman yang kurang menyenangkan. Masih dalam teori *Service Quality* Parasuraman et al., (1988) permasalahan ini berkaitan dengan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesediaan petugas dalam membantu masyarakat serta dimensi *empathy* (empati) yakni perhatian dan kepedulian yang diberikan kepada masyarakat. Kondisi ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat, mengingat penilaian terhadap pelayanan publik tidak hanya didasarkan pada hasil, namun juga pada proses dan pengalaman selama masyarakat menerima layanan (Sari & Yandra, 2023). Kombinasi kedua permasalahan tersebut menjadikan Kecamatan Manyar sebagai kasus yang menarik untuk dieksplorasi dalam kajian kualitas layanan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan.

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji kualitas pelayanan publik dan hubungannya dengan kepuasan masyarakat. Matondang et al., (2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kardina et al., (2025) mengidentifikasi bahwa infrastruktur yang tidak memadai dan prosedur yang rumit menjadi kendala utama dalam pelayanan administrasi kependudukan. Sementara itu, Rugayah & Susiani (2025) menemukan keluhan masyarakat terkait sikap petugas yang kurang ramah dan lamanya waktu pelayanan. Wisudawati et al., (2023) serta Yanwar & Suhartini (2024) membuktikan bahwa metode *Importance Performance Analysis* (IPA) efektif dalam memetakan atribut pelayanan ke dalam kuadran prioritas perbaikan. Meskipun demikian, masih terdapat kesenjangan yang belum terjawab oleh penelitian-penelitian tersebut. Sebagian besar penelitian cenderung berfokus pada pelayanan publik secara umum atau pada jenis instansi yang berbeda, sehingga belum secara spesifik mengkaji kualitas layanan administrasi kependudukan pada tingkat kecamatan khususnya dalam keterbatasan digitalisasi dan tekanan demografis yang tinggi, padahal *digital governance* turut menentukan kualitas layanan di era transformasi digital.

Berangkat dari kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepentingan dan capaian kinerja layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Manyar serta mengidentifikasi atribut prioritas perbaikan melalui integrasi metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar rekomendasi peningkatan kualitas layanan yang mendukung penguatan tata kelola dan akuntabilitas administratif di tingkat kecamatan. Secara teoritis, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan mengenai keterkaitan antara *service quality gap* dan tata kelola layanan publik pada kecamatan berpopulasi padat dengan keterbatasan infrastruktur digital. Secara praktis, temuan penelitian ini diharapkan menjadi *evidence based* bagi Kecamatan Manyar dalam merumuskan prioritas perbaikan layanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Adapun hipotesis yang diajukan adalah: H_0 : Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Manyar ; H_1 : Terdapat perbedaan signifikan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Manyar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dirancang dengan menggunakan pendekatan kuantitatif bersifat deskriptif untuk mengukur serta menganalisis gambaran mengenai kualitas layanan administrasi kependudukan berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Manyar. Populasi yang menjadi sasaran dalam penelitian ini mencakup seluruh masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Manyar. Penetapan besaran sampel mengacu pada rumus Slovin dengan toleransi kesalahan sebesar 10%, sehingga diperoleh total sampel sejumlah 100 responden. Teknik penarikan sampel

.....

dilakukan melalui pendekatan *purposive sampling*, yaitu penentuan sampel berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti sesuai dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2019). Hal ini didasarkan pada pertimbangan bahwa tidak semua anggota populasi memiliki pengalaman langsung sebagai pengguna layanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Manyar, sehingga diperlukan seleksi kriteria untuk memastikan bahwa data yang diperoleh relevan dengan permasalahan yang dikaji.

Adapun kriteria responden meliputi : (1) berusia minimal 17 tahun, (2) berdomisili di Kecamatan Manyar dan pernah menerima layanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Manyar, (3) bukan merupakan aparatur atau pegawai Kantor Kecamatan Manyar. Kriteria pertama ditetapkan karena pada usia tersebut individu telah memiliki identitas kependudukan (KTP) dan diakui secara administratif sebagai subjek hukum yang dapat mengakses berbagai layanan publik serta menjalankan tanggung jawab sipil (Kania & Tarsidi, 2022). Kriteria kedua ditentukan agar responden memiliki pengalaman langsung terhadap layanan yang diteliti sehingga penilaian yang diberikan bersifat empiris dan dapat dipertanggungjawabkan. Kriteria ketiga ditetapkan untuk menghindari bias persepsi sehingga data yang diperoleh lebih objektif dan merepresentasikan perspektif masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pengumpulan data dilakukan melalui instrumen kuesioner yang mengadopsi skala Likert empat poin sebagai alat ukur untuk menilai tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) dalam penyelenggaraan pelayanan. Sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2019), skala Likert merupakan instrumen yang dirancang untuk mengukur dan memetakan sikap, pandangan, dan persepsi individu maupun kelompok mengenai suatu fenomena yang bersifat sosial. Penggunaan skala empat poin ini dimaksudkan untuk menghilangkan pilihan jawaban netral sehingga responden terdorong untuk memberikan penilaian yang lebih tegas (Sugiyono, 2019). Kuesioner disebarkan kepada masyarakat Kecamatan Manyar melalui dua cara, yaitu secara langsung kepada masyarakat yang sedang mengakses layanan di kantor Kecamatan Manyar dan secara daring melalui *google form*.

Untuk menjamin kelayakan data yang telah dikumpulkan, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas bertujuan untuk mengukur tingkat keabsahan instrumen, dengan kriteria item dinyatakan valid apabila nilai r hitung melampaui r tabel pada taraf signifikansi 5% (Ghozali, 2018). Sementara itu, uji reliabilitas bertujuan untuk melihat tingkat konsistensi dan kestabilan instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang dikaji. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* $> 0,60$ (Ghozali, 2018). Teknik analisis data dalam penelitian ini mencakup lima tahapan. Tahap pertama, pengujian normalitas dilaksanakan melalui uji Kolmogorov-Smirnov untuk mendeteksi normalitas data (Ghozali, 2018). Kedua, dilakukan uji beda Wilcoxon untuk menguji hipotesis penelitian data berpasangan (Sugiyono, 2023). Ketiga, analisis kesenjangan (*gap analysis*) dilakukan dengan menghitung selisih skor persepsi dan harapan pada setiap atribut pelayanan, guna mengidentifikasi disparitas antara kinerja pelayanan yang diterima dengan ekspektasi masyarakat (Parasuraman et al., 1988; Tjiptono, 2019). Keempat, analisis Tingkat Kesesuaian (TKi) dilakukan dengan membandingkan skor persepsi terhadap skor harapan dalam bentuk persentase sehingga dapat diketahui realisasi kesesuaian antara kinerja layanan yang diberikan dengan standar harapan masyarakat (Tjiptono, 2019). Kelima, pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA) diterapkan dengan memvisualisasikan seluruh atribut layanan ke dalam diagram kartesius empat kuadran (Tjiptono, 2019). Hasil analisis IPA dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan yang terukur.

.....

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Pada penelitian ini, pengujian validitas dilakukan terhadap 25 atribut pertanyaan kuesioner dengan analisis korelasi *Product Moment Pearson*. Uji ini membandingkan nilai *r* hitung dan *r* tabel pada taraf signifikansi 5% dengan $N = 100$ responden, yang menghasilkan nilai *r* tabel sebesar 0,197. Hasil pengujian mengonfirmasi bahwa seluruh item instrumen memiliki nilai *r* hitung yang melampaui *r* tabel sehingga keseluruhan atribut dinyatakan memenuhi kriteria validitas.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Atribut	r hitung (Persepsi)	r hitung (Harapan)	r tabel	Keterangan
A1	0,524	0,269	0,197	Valid
A2	0,628	0,595	0,197	Valid
A3	0,600	0,569	0,197	Valid
A4	0,782	0,480	0,197	Valid
A5	0,524	0,505	0,197	Valid
A6	0,623	0,451	0,197	Valid
A7	0,729	0,462	0,197	Valid
A8	0,611	0,395	0,197	Valid
A9	0,513	0,493	0,197	Valid
A10	0,651	0,506	0,197	Valid
A25	0,649	0,617	0,197	Valid

Sumber: Diolah Peneliti, 2026

Uji Reliabilitas

Hasil perhitungan memperlihatkan bahwa koefisien *Cronbach's Alpha* pada variabel persepsi mencapai angka 0,940 dan pada variabel harapan sebesar 0,811. Mengingat kedua nilai tersebut $> 0,60$, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kedua variabel telah memenuhi kriteria reliabilitas dan dikategorikan memiliki keandalan yang baik.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
Persepsi	,940	25
Harapan	,811	25

Sumber: Diolah Peneliti, 2026

Uji Normalitas

Pengujian distribusi normalitas data dilakukan melalui penerapan uji Kolmogorov-Smirnov dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$.

**Tabel 3. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		<i>Importance</i>	<i>Performance</i>
N		100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	89,85	85,47
	Std. Deviation	5,171	8,377
Most Extreme Differences	Absolute	,085	,083
	Positive	,079	,083

	Negative	-,085	-,075
Test Statistic		,085	,083
Asymp. Sig. (2-tailed)		,074 ^c	,085 ^c

Sumber: Diolah peneliti, 2026

Merujuk pada hasil uji Kolmogorov-Smirnov yang tersaji dalam Tabel 3, didapati nilai *Asymp. Sig.* Pada variabel *importance* (harapan) sebesar 0,074 dan pada variabel *performance* (persepsi) sebesar 0,085. Mengingat kedua nilai probabilitas tersebut lebih besar dari tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$, maka dapat ditetapkan bahwa distribusi data penelitian ini bersifat normal.

Uji Wilcoxon

Tabel 4. Hasil Uji Wilcoxon Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Performance – Importance	Negative Ranks	59 ^a	58,97	3479,50
	Positive Ranks	36 ^b	30,01	1080,50
	Ties	5 ^c		
	Total	100		

a. Performance < Importance

b. Performance > Importance

c. Performance = Importance

Test Statistics^a

	Performance - Importance
Z	-4,458 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Berdasarkan hasil analisis uji Wilcoxon Signed Ranks Test yang ditampilkan pada tabel di atas, diperoleh nilai Z sebesar -4,458 dengan nilai *Asymp. Sig.* (2-tailed) sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut berada di bawah taraf signifikansi $\alpha = 0,05$, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Manyar.

Dari hasil uji tersebut juga diketahui bahwa terdapat 59 responden yang menilai kinerja layanan (*performance*) lebih rendah dari harapan mereka (*negative ranks*), 36 responden menilai kinerja layanan lebih tinggi dari harapan (*positive ranks*), dan 5 responden menilai sama (*ties*). Dominasi *negative ranks* mengindikasikan bahwa secara umum kualitas layanan atau kinerja yang diterima masyarakat masih di bawah harapan mereka. Temuan ini sejalan dengan konsep kesenjangan kualitas layanan yang dirumuskan oleh Parasuraman et al., (1988) dimana kesenjangan timbul manakala layanan yang diterima tidak sesuai dengan layanan yang diharapkan oleh pengguna.

Analisis Kesenjangan (Gap) *Service Quality*

Tabel 5. Hasil Perhitungan Gap

Dimensi	Atribut	Rata-rata Kenyataan	Rata-rata Harapan	Gap
Tangible	1	3,38	3,38	0
	2	3,26	3,63	-0,37
	3	3,44	3,67	-0,23
	4	3,38	3,68	-0,3
	5	3,5	3,59	-0,09
Rata-rata		3,39	3,59	-0,20
Reliability	6	3,42	3,62	-0,2
	7	3,34	3,73	-0,39
	8	3,54	3,48	0,06
	9	3,52	3,53	-0,01
	10	3,39	3,73	-0,34
Rata-rata		3,44	3,62	-0,18
Responsiveness	11	3,4	3,54	-0,14
	12	3,46	3,59	-0,13
	13	3,41	3,58	-0,17
	14	3,24	3,56	-0,32
	15	3,41	3,54	-0,13
Rata-rata		3,38	3,56	-0,18
Assurance	16	3,4	3,47	-0,07
	17	3,51	3,48	0,03
	18	3,53	3,64	-0,11
	19	3,27	3,66	-0,39
	20	3,35	3,69	-0,34
Rata-rata		3,41	3,59	-0,18
Empathy	21	3,34	3,36	-0,02
	22	3,38	3,73	-0,35
	23	3,48	3,62	-0,14
	24	3,56	3,71	-0,15
	25	3,56	3,64	-0,08
Rata-rata		3,46	3,61	-0,15
Rata-rata keseluruhan		3,42	3,59	-0,18

Sumber: Diolah peneliti, 2026

Dapat dilihat pada Tabel 5, dimensi *tangible* (bukti fisik) memiliki nilai kesenjangan rata-rata sebesar -0,20, yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Manyar dalam dimensi ini belum memenuhi ekspektasi masyarakat. Atribut

layanan dengan kesenjangan terbesar pada dimensi bukti fisik adalah atribut kenyamanan ruang tunggu (2) dengan nilai -0,37 dan atribut layanan dengan nilai gap terkecil adalah penampilan pegawai yang rapi (1) dengan nilai 0 yang berarti pada atribut ini kinerja pelayanan telah sesuai dengan harapan masyarakat.

Pada dimensi *reliability* (keandalan), diperoleh rata-rata nilai gap sebesar -0,18 yang menandakan adanya kesenjangan antara keandalan layanan pada Kantor Kecamatan Manyar dengan harapan masyarakat. Gap terbesar dimensi keandalan berada pada atribut kejelasan standar layanan (7) dengan nilai -0,39 dan atribut layanan dengan gap terkecil adalah atribut kemampuan petugas dalam menggunakan peralatan yang tersedia (8) dengan nilai 0,06 (positif) yang menunjukkan bahwa pada atribut ini kinerja pelayanan telah melampaui harapan masyarakat.

Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap), diperoleh selisih nilai rata-rata sebesar -0,18 yang artinya daya tanggap petugas Kantor Kecamatan Manyar dalam merespon kebutuhan masyarakat masih di bawah harapan. Atribut layanan dengan kesenjangan terbesar pada dimensi ini adalah atribut ketepatan jadwal pelayanan (14) dengan nilai -0,32 sedangkan atribut layanan dengan nilai kesenjangan terkecil adalah atribut kecepatan petugas dalam memberikan layanan (12) yang menunjukkan nilai -0,13.

Nilai gap rata-rata dimensi *assurance* (jaminan) adalah sebesar -0,18 yang berarti jaminan mutu layanan di Kantor Kecamatan Manyar belum mencapai kondisi optimal dalam memenuhi harapan masyarakat. Kesenjangan terbesar dimensi ini berada pada atribut kemudahan akses informasi mengenai layanan administrasi kependudukan (19) dengan nilai -0,39, sementara kesenjangan terkecil berada pada atribut jaminan kepastian biaya dalam pelayanan (17) dengan nilai 0,03 (positif) yang berarti pelayanan telah melampaui harapan masyarakat.

Dimensi *empathy* (empati) memiliki nilai gap rata-rata sebesar -0,15 yang menandakan bahwa empati petugas Kecamatan Manyar terhadap kebutuhan masyarakat masih perlu ditingkatkan. Gap terbesar berada pada atribut sikap ramah petugas dalam melayani masyarakat (22) dengan nilai -0,35, sedangkan gap terkecil berada pada atribut sikap petugas yang mendahulukan kepentingan pemohon (21) dengan nilai -0,02.

Analisis Tingkat Kesesuaian (TKi)

Tabel 6. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian (TKi)

Atribut	Σ Harapan	Σ Persepsi	Tki (%)
1	339	339	100%
2	328	365	90%
3	347	370	94%
4	342	372	92%
5	355	364	98%
6	348	368	95%
7	341	380	90%
8	362	356	102%
9	361	362	100%
10	349	383	91%
11	351	365	96%
12	358	371	96%
13	354	371	95%
14	338	370	91%

15	356	369	96%
16	356	363	98%
17	368	365	101%
18	371	382	97%
19	346	385	90%
20	355	389	91%
21	355	357	99%
22	360	395	91%
23	371	385	96%
24	380	395	96%
25	381	389	98%
Rata-rata			95%

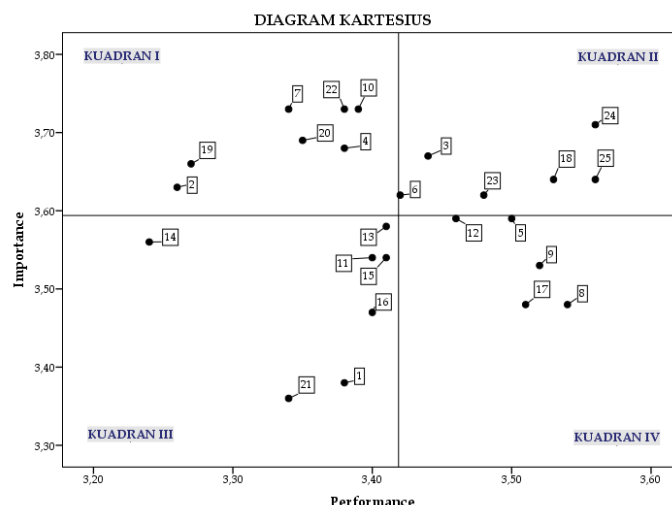
Sumber: Diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil perhitungan terhadap 25 atribut pelayanan, diperoleh nilai rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 95%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara umum kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Manyar masih belum memenuhi harapan masyarakat karena nilai rata-rata berada di bawah 100%.

Meskipun demikian, terdapat beberapa atribut yang memiliki tingkat kesesuaian $\geq 100\%$ yaitu atribut 1 (100%), atribut 8 (102%), atribut 9 (100%), dan juga atribut 17 (101%). Namun, sebagian besar atribut masih menunjukkan nilai tingkat kesesuaian di bawah 100%. Beberapa diantaranya berada pada kisaran 90-92% yang mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan dan kinerja pelayanan.

Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Hasil analisis *Service Quality* menunjukkan bahwa terdapat sejumlah atribut yang masih memiliki nilai kesenjangan (gap) negatif antara kinerja layanan dan harapan masyarakat. Hal tersebut mengindikasikan bahwa terdapat aspek pelayanan yang belum memenuhi ekspektasi pengguna layanan. Metode IPA memvisualisasikan atribut-atribut pelayanan ke dalam diagram kartesius dengan menempatkan tingkat kinerja (*performance*) pada sumbu horizontal (X) dan tingkat kepentingan (*importance*) pada sumbu vertikal (Y). Titik perpotongan kedua sumbu tersebut ditetapkan berdasarkan nilai rata-rata kinerja yakni sebesar 3,42 dan rata-rata kepentingan sebesar 3,59 yang kemudian membagi diagram menjadi empat kuadran sebagai dasar penentuan prioritas perbaikan layanan.



Gambar 1. Diagram IPA

Sumber: Diolah peneliti, 2026

Kuadran I (Prioritas Utama) merupakan area dengan tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya relatif rendah. Atribut yang berada pada kuadran ini menjadi prioritas utama perbaikan karena masyarakat menilai aspek tersebut penting tetapi pelaksanaannya belum memenuhi harapan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pada atribut dalam Kuadran I perlu segera dilakukan agar kesenjangan layanan dapat diminimalisir. Terdapat tujuh atribut yang terklasifikasi ke dalam Kuadran I, yaitu Kenyamanan ruang tunggu (2), Kemudahan akses layanan (4), Kejelasan standar layanan (7), Kejelasan dan kesesuaian persyaratan administratif dengan kebutuhan layanan (10), Jaminan kemudahan memperoleh informasi seputar layanan administrasi (19), Ketersediaan petugas selama jam operasional kerja (20), serta sikap ramah petugas dalam melayani masyarakat (22). Ketujuh atribut yang termasuk golongan Kuadran I mencerminkan unsur tata kelola layanan yang saling berkaitan. Atribut kenyamanan ruang tunggu (2) dan kemudahan akses layanan (4) secara langsung berkaitan dengan dimensi *tangible*, dimana keterbatasan infrastruktur tidak hanya menurunkan kenyamanan pengguna layanan tetapi juga merefleksikan keterbatasan kapasitas institusi dalam mengakomodasi tingginya permintaan layanan. Mengacu pada kondisi Kecamatan Manyar yang memiliki beban demografis cukup besar, hal ini menunjukkan perlunya penguatan investasi infrastruktur layanan yang didasarkan pada kebutuhan riil masyarakat.

Atribut kejelasan standar layanan (7), kesesuaian persyaratan administratif (10), dan kemudahan akses informasi bagi masyarakat (19) menandakan adanya kelemahan dalam transparansi prosedur yang memberikan dampak terhadap pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan. Kurangnya kejelasan prosedur pelayanan menyebabkan masyarakat bergantung pada informasi informal sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan administratif. Kondisi ini bertentangan dengan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam tata kelola pelayanan publik (Mindarti et al., 2022). Tidak optimalnya website sebagai kanal informasi resmi semakin memperlebar kesenjangan transparansi, mengingat keterbukaan informasi digital merupakan komponen yang penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah (Sururi, 2020). Atribut ketersediaan petugas (20) dan sikap ramah petugas (22) mencerminkan dimensi *responsiveness* dan *empathy* dalam pelayanan yang berorientasi pada masyarakat. Kelemahan pada kedua atribut tersebut tidak hanya berkaitan dengan faktor individu, melainkan juga menunjukkan adanya keterbatasan dalam pengelolaan sumber daya aparatur. Oleh karena itu, peningkatan kualitas aparatur perlu dilakukan sebagai upaya penguatan tata kelola layanan.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi) merepresentasikan area di mana atribut-atribut pelayanan memperoleh penilaian tinggi baik dari sisi kepentingan maupun kinerja. Atribut yang terklasifikasi dalam kuadran ini dinilai penting oleh masyarakat dan telah diimplementasikan dengan baik oleh penyedia layanan. Oleh karena itu, kinerjanya perlu dipertahankan agar kualitas pelayanan tetap sesuai dengan harapan masyarakat. Berdasarkan hasil pemetaan, atribut yang masuk dalam Kuadran II meliputi Kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat (3), Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat (6), Jaminan legalitas (18), Sikap sopan santun petugas (23), Pelayanan tanpa diskriminasi (24), serta Sikap petugas dalam menghargai setiap pemohon (25).

Kuadran III (Prioritas Rendah) menunjukkan atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang relatif rendah. Atribut dalam kuadran ini bukan merupakan prioritas utama perbaikan karena pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat tidak terlalu signifikan. Namun tetap diperlukan pemantauan agar kualitasnya tidak semakin menurun. Atribut yang masuk ke dalam Kuadran III antara lain Penampilan pegawai yang rapi (1), Respons petugas terhadap setiap pemohon (11), Petugas memberikan pelayanan dengan tepat waktu (13), Ketepatan jadwal pelayanan (14), Respons petugas terhadap keluhan masyarakat (15), Jaminan kepastian waktu pelayanan (16), serta Sikap petugas yang mendahulukan kepentingan pemohon (21).

Kuadran IV (Berlebihan) merupakan area dengan tingkat kinerja tinggi namun tingkat kepentingannya relatif rendah. Hal tersebut menunjukkan bahwa penyedia layanan telah memberikan perhatian yang cukup besar terhadap atribut tertentu, meskipun atribut tersebut dianggap tidak terlalu penting oleh masyarakat. Adapun atribut yang masuk ke dalam Kuadran IV yaitu peralatan dan perlengkapan sarana yang memadai (5), Kemampuan petugas dalam mengoperasikan peralatan yang tersedia (8), Keahlian teknis petugas terhadap peralatan yang digunakan (9), Kecepatan petugas dalam memberikan layanan (12), serta Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan (17).

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Manyar masih belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini ditunjukkan melalui nilai rata-rata gap keseluruhan sebesar -0,18 serta nilai rata-rata tingkat kesesuaian (TKi) sebesar 95%, yang berarti tingkat kinerja pelayanan yang dirasakan masyarakat masih berada di bawah tingkat harapan mereka. Hal ini turut diperkuat oleh hasil uji Wilcoxon yang memperlihatkan nilai Z sebesar -4,458 dengan taraf signifikansi 0,000 yang membuktikan adanya disparitas yang signifikan antara persepsi dan harapan masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa masih terdapat kesenjangan antara kinerja pelayanan dengan ekspektasi masyarakat. Hasil temuan ini selaras dengan hasil penelitian Wisudawati et al., (2023) yang menunjukkan nilai Tki sebesar 91% pada layanan administrasi kependudukan di kecamatan, serta penelitian Yanwar & Suhartini (2024) yang menyatakan bahwa seluruh dimensi *Service Quality* pada pelayanan kependudukan menunjukkan gap negatif. Dalam kualitas pelayanan, gap negatif menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara kinerja layanan yang diterima dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan, sehingga diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan pada beberapa dimensi pelayanan (Along, 2020; Parasuraman et al., 1988).

Kesamaan temuan ini mengindikasikan bahwa permasalahan kualitas layanan pada sektor administrasi kependudukan bukan hanya terjadi di Kecamatan Manyar, tetapi juga dijumpai pada berbagai instansi pelayanan publik di Indonesia. Hal ini menunjukkan adanya pola struktural dalam penyelenggaraan layanan administrasi yang masih menghadapi keterbatasan dalam memenuhi ekspektasi masyarakat. Namun demikian, penelitian ini memperluas temuan sebelumnya dengan menunjukkan bahwa kesenjangan layanan tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis pelayanan, tetapi juga berkaitan dengan tata kelola layanan seperti kapasitas aparatur dan pemanfaatan sistem informasi berbasis digital. Oleh sebab itu, penting untuk menekankan integrasi antara kualitas layanan dan *digital governance* demi mencapai kepuasan masyarakat.

Untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan dalam upaya perbaikan, analisis dilanjutkan dengan metode IPA. Pengombinasian metode *Service Quality* dan IPA dalam evaluasi layanan administrasi kependudukan telah diterapkan oleh Aditya & Subagja (2024) dan Fanany et al., (2023) yang membuktikan bahwa kedua metode tersebut efektif untuk memetakan atribut pelayanan ke dalam kuadran prioritas sehingga mampu menghasilkan rekomendasi perbaikan. Dalam Kuadran I terdapat tujuh atribut yang perlu mendapat perhatian utama untuk diperbaiki oleh Kecamatan Manyar. Ruang tunggu menjadi atribut yang dianggap paling penting oleh masyarakat karena berkaitan dengan kenyamanan selama menunggu proses pelayanan. Sejalan dengan penelitian Sururi (2020) yang menyatakan bahwa fasilitas pelayanan dan sarana pendukung yang memadai dapat menjamin kenyamanan pengguna layanan. Mengingat Kecamatan Manyar merupakan daerah dengan jumlah penduduk terbesar kedua di Kabupaten Gresik, keterbatasan ruang tunggu tidak hanya berdampak pada kenyamanan pengguna layanan tetapi juga merefleksikan keterbatasan institusional dalam mengakomodasi tekanan demografis yang tinggi.

Atribut lainnya berkaitan dengan aksesibilitas layanan, standar pelayanan, dan keramahan

petugas selaras dengan beberapa penelitian yang menunjukkan bahwa kemudahan pelayanan dan sikap petugas merupakan faktor yang berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Cahyono, 2020; Lestari et al., 2023). Hal ini menandakan bahwa masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memahami prosedur pelayanan. Menurut perspektif administrasi publik, kelemahan ini menandakan belum optimalnya implementasi *digital governance* di mana sistem informasi harusnya mampu menjadi sarana utama dalam menyediakan informasi layanan yang akurat dan mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, diperlukan pula pelatihan pelayanan prima bagi petugas serta penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas terkait layanan administrasi sebagai upaya dalam mendukung perbaikan atribut-atribut layanan yang teridentifikasi dalam kuadran ini.

Kuadran II mencakup enam atribut pelayanan yang menurut masyarakat, tingkat kepentingan dan kinerjanya sama-sama tinggi. Penelitian oleh Sumiyati & Raharjo (2025) menegaskan bahwa atribut pada Kuadran II harus dipertahankan karena implementasinya sudah sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Kedisiplinan dan kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan mutlak diperlukan untuk mempertahankan capaian positif (Kusuma & Suflani, 2019). Jaminan legalitas memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan publik (Farahdina et al., 2021). Sikap petugas dalam melayani masyarakat berpengaruh positif dan menjadi tolok ukur kualitas pelayanan (Suhardani et al., 2022). Dengan demikian, Kecamatan Manyar perlu menjaga konsistensi kinerja pada keenam atribut ini agar tingkat kepuasan publik tetap terjaga.

Kuadran III memuat tujuh atribut yang tingkat kepentingan dan kinerjanya relatif rendah sehingga tidak menjadi prioritas utama perbaikan. Penampilan pegawai yang rapi meskipun penting untuk citra instansi tidak menjadi faktor penentu utama kepuasan publik, sebagaimana penelitian Susanto & Anggraini (2019) yang menyatakan bahwa meskipun penampilan petugas dinilai baik oleh masyarakat, namun aspek tersebut tidak secara langsung menentukan kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan. Demikian pula dengan respon petugas dan ketepatan waktu pelayanan yang juga dianggap memiliki urgensi rendah oleh masyarakat. Penelitian oleh Sumiyati & Raharjo (2025) juga mengungkapkan hal serupa, bahwa ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan dan kecepatan respons keluhan memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama rendah. Meskipun begitu, ketujuh atribut dalam kuadran ini tetap perlu diawasi agar tidak mengalami penurunan kinerja yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Dalam Kuadran IV terdapat lima atribut yang kinerjanya sudah tinggi namun tidak terlalu dianggap penting oleh masyarakat. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara alokasi sumber daya dengan tingkat kepentingan masyarakat pada aspek-aspek tersebut (Suhardani et al., 2022). Sebagaimana pernyataan Madjid et al., (2023) dalam penelitiannya bahwa atribut dalam Kuadran IV dilaksanakan dengan sangat baik namun dianggap kurang penting oleh masyarakat sehingga sumber daya yang ada sebaiknya dialihkan untuk memperkuat atribut-atribut di Kuadran I yang memiliki dampak lebih besar pada kepuasan masyarakat. Atribut tersebut mencakup perlengkapan pelayanan dan kemampuan petugas dalam mengaplikasikannya, kecepatan layanan, dan juga jaminan kepastian biaya.

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Manyar secara keseluruhan masih belum optimal. Kinerja pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan masyarakat sehingga masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Kondisi tersebut tercermin

.....

melalui seluruh dimensi *Service Quality* yang menunjukkan bahwa kualitas layanan perlu ditingkatkan secara menyeluruh.

Pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan persebaran atribut dalam masing-masing kuadran. Kuadran I merupakan kelompok yang merepresentasikan prioritas utama untuk segera diperbaiki karena dinilai penting oleh masyarakat namun kinerjanya masih rendah diisi oleh tujuh atribut, antara lain kenyamanan ruang tunggu, kemudahan akses layanan, kejelasan standar layanan, kejelasan dan kesesuaian persyaratan administratif, kemudahan memperoleh informasi, ketersediaan petugas selama jam operasional, serta keramahan petugas dalam melayani masyarakat. Pada Kuadran II terdapat enam atribut yang telah menunjukkan kinerja baik dan perlu dipertahankan. Atribut-atribut pada kuadran ini telah dianggap penting oleh masyarakat dan memiliki performa yang baik, sehingga mempertahankannya merupakan bentuk apresiasi terhadap harapan masyarakat. Atribut pada Kuadran III meskipun dianggap kurang krusial oleh masyarakat, tetap perlu mendapat perhatian. Sedangkan pada Kuadran IV, atribut-atribut yang ada dipandang tidak terlalu penting oleh masyarakat namun pelaksanaannya cukup baik sehingga instansi perlu melakukan tinjauan ulang terhadap efektivitas dan efisiensi kinerja pada dimensi ini.

DAFTAR REFERENSI

- Aditya, E., & Subagja, D. (2024). Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dengan Menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis Pada Kantor Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang. *Mozaik*, XVI, 17–27.
- Ahmad, S., Hamim, U., & Solihin, D. I. Y. (2025). Implementation of Public Service Digitalization to Improve Government Accountability in Gorontalo City. *Jurnal Sosial Dan Pembangunan*, 41(2), 189–198.
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6(1), 94–99.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Gresik. (2025). *Kecamatan Manyar Dalam Angka* (Vol. 19).
- Cahyono, A. D. (2020). Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 2(2), 1–6. <https://doi.org/https://doi.org/10.53599/jip.v2i2.58>
- Engkus, Azan, A. R., Hanif, A., & Fitri, A. T. (2021). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 39–46.
- Fanany, A. U., Suhartini, & H.M, G. B. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Metode Service Quality dan Metode Importance Performance Analysis Pada Kantor Kelurahan Berbek Kabupaten Sidoarjo. *Senastitan Iii*.
- Farahdina, S. N., Perdhana, M. S., & Masduki, L. R. (2021). Kepuasan Jamaah Haji Kabupaten Rembang Menggunakan Importance Performance Analysis (IPA). *Management and Business Review*, 5(2), 294–309.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Badan Penertbit Universitas Diponegoro.
- Kania, D., & Tarsidi, D. Z. (2022). Pentingnya Pengetahuan Usia Dewasa Menurut Hukum Bagi Mahasiswa di Perguruan Tinggi. *Jurnal Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 5(1), 97–105.
- Kardina, M., Putri, N. E., & Umar, G. (2025). Problematika Pelayanan Bidang Pencatatan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik, Dan Humaniora*, 5(1), 1–10. <https://doi.org/https://doi.org/10.53697/iso.v5i1.2203>

-
- Kurniawan, B., Shombing, M., & Ridho, H. (2023). *The Effect of Service Quality on Community Satisfaction in Population Administration Services at the Population and Civil Registration Service, North Padang Lawas*. 12(2), 526–541. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v12i2.8696>
- Kusuma, A. C., & Suflani. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Servqual (Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Tembong Kota Serang). *Jurnal Manajemen*, 5(2), 1–8.
- Lestari, F. A., Desriadi, & Emharis, E. (2023). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi Pada Kantor Desa Bukit Pedusunan Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi*. 243–249.
- Lukas, Mahsyar, A., & Nursalim. (2024). Pengaruh Implementasi Kebijakan Kependudukan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik UMA*, 12(1), 1–10. <https://doi.org/https://doi.org/10.31289/publika.v12i1.10874>
- Madjid, U., Toana, A. A., Ilham, M., & Daraba, D. (2023). The Role of Modern Office Administrative Services in Supporting Public Services in Bekasi Regency. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 13(2), 729–738.
- Matondang, K. A., Pasaribu, N., Situmeang, V., & Tarigan, D. R. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *RESLAJ: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6, 2368–2379. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v6i5.1268>
- Mindarti, L. I., Saleh, C., & Galih, A. P. (2022). Penerapan Inovasi Sistem Informasi Manajemen Guna Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik. *Jurnal Masyarakat Mandiri (JMM)*, 6(1), 258–268.
- Nugroho, P., Mulyani, T., & Sihotang, A. P. (2022). Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Akhir Pekan dan Malam Hari oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Semarang Law Review*, 3(25), 37–50. <https://doi.org/https://doi.org/10.26623/slr.v3i2.5672>
- Parasuraman, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Ricky, & Rahimallah, M. T. A. (2022). *Keterbukaan Informasi Publik di Indonesia (Perspektif, Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi)*. 12(2), 62–75.
- Rugayah, S., & Susiani. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 8.
- Sari, F. M., & Yandra, A. (2023). Merubah Budaya Pelayanan Publik: Adopsi dari Sistem Informasi Manajemen Perizinan Mobile Elektronik (Simolek). *Jurnal Sosial Budaya*, 20(2). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24014/sb.v20i2.26715>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suhardani, Y., Suharto, & Marhaban. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Iringmulyo Metro Timur. *Journal of Economic Management*, 3(1), 149–158.
- Sumiyati, & Raharjo, T. H. (2025). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Sogo Kecamatan Kedungtuban Kabupaten Blora. *Business and Accounting Education Journal*, 6(2), 266–279. <https://doi.org/10.15294/baej.v6i2.20601>
- Sururi, A. (2020). Performance the Implementation of Public Services the Subdistrict Government in Cilegon City. *Jurnal Aristo (Social, Politic, Humaniora)*, 08(1), 129–153.
- Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2).
- Titania, M. Y., & Nursadi, H. (2023). Kualitas dan Kepatuhan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah
-

Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)*, 7(1), 281–293.
<https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.4160/http>

- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. Andi Offset.
- Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Lengkiti. *Integrasi: Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8, 32–39. <https://doi.org/https://doi.org/10.32502/js.v8i1.5969>
- Yanwar, S. G., & Suhartini. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik menggunakan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis pada Kantor Kecamatan Soko, Kabupaten Tuban. *Jurnal Riset Sains Dan Teknologi*, 8(2), 115–126.
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Septiawan, F. E. (2021). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi. *Jurnal ALTASIA*, 3(1), 9–16.
-