



ANALISIS KUALITAS TINGKAT PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MASYARAKAT DI KANTOR KEPALA DESA NGELUK KECAMATAN PENAWANGAN KABUPATEN GROBOGAN

Ericke Fridatien¹, STIE Cendekia Karya Utama, erickefridatien@gmail.com

Marsya Riskynia Cahyani², STIE Cendekia Karya Utama,

Shohibul Jamil³, STIE Cendekia Karya Utama, jamilsyam@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kepala Desa Ngeluk Kec.Penawangan Kab.Grobogan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan uji t untuk mengetahui Kualitas Tingkat Pelayanan Administrasi Kependudukan Masyarakat Di Kantor Kepala Desa Ngeluk Kecamatan Penawangan Kabupaten Grobogan dengan menggunakan indikator *Importance Performance Analysis* (IPA). Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang diambil dengan teknik non probability sampling yaitu purposive sampling. Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) ditemukan bahwa tingkat kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kepala Desa Ngeluk Kecamatan Penawangan Kabupaten Grobogan memiliki kesesuaian sebesar 96%. Artinya secara umum kinerja petugas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kepala Desa Ngeluk Kecamatan Penawangan Kabupaten Grobogan menunjukkan kinerja atau performance sesuai dengan harapan masyarakat Desa Ngeluk.

Kata kunci : **Kualitas Tingkat Pelayanan, Pelayanan Administrasi Kependudukan, *Importance Performance Analysis***

PENDAHULUAN

Hukum tentang penyelenggaraan urusan administrasi kependudukan diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 dimana dijelaskan tentang pengertian dan tata cara penyelenggaraan administrasi kependudukan. Sedangkan menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara N0: 25/KEP/M.PAN/2/2004 dijelaskan bahwa kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu wujud dari sejumlah tata cara penyelenggaraan dan pengurusan dokumen dan data kependudukan oleh Pemerintah melalui pencatatan sipil, pencatatan kependudukan, penyelenggaraan administrasi kependudukan, dan pemanfaatan hasil pada sektor pelayanan publik dan sektor lainnya, sebagai wujud pemenuhan hak warga negaranya atas dokumentasi kependudukan.

Pemerintahan desa berinteraksi langsung dengan masyarakat dan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan tingkat desa kepada masyarakat (Siregar,



2016) dalam Ega Fatimah (2023:946). Dalam memberikan pelayanan dan berinteraksi secara langsung dengan masyarakat, Perangkat Desa yang merupakan pegawai pelayanan publik mempunyai tugas dan tanggung jawab terhadap kualitas pelayanan pada masyarakat dan memban- tu kepala desa dalam menjalankan tugasnya agar dapat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat. Untuk itu, para perangkat desa perlu berkomitmen pada organisasi dalam menjalankan tugasnya melayani masyarakat agar masyarakat merasa nyaman dan puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan (Lina, 2019:5) dalam (V. T. Sari, *et.al.*, 2022:15).

Kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kepala Desa mengacu pada tingkat kepuasan pengguna atau masyarakat terhadap layanan administrasi oleh Pemerintah Desa. Pelayanan administrasi kependudukan meliputi berbagai ak- tivitas seperti perizinan, surat menyurat, pembuatan dokumen kependudukan, dan layanan lainnya yang diberikan oleh kantor kepala desa kepada warga desa. Pelayanan administrasi yang fungsional, efektif, dan berkualitas sangat penting untuk memenuhi peran dan tanggung jawab pemerintah daerah. Selain itu, dapat memberikan informasi dan pemahaman yang lebih jelas mengenai tugas dan peran kantor kepala desa dalam memberikan pelayanan administrasi tingkat desa kepada masyarakat. Kelancaran pertumbuhan desa secara keseluruhan dan masyarakatnya sendiri akan mendapatkan manfaat dari pelayanan administrasi yang baik.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor penting yang sangat bermakna untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Parasuraman *et.al.*, 1988:23) dalam (Widya Handyana et al., 2022:45) terdapat lima indikator penentu kualitas pelayanan, kelima indikator tersebut adalah daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), keandalannya (*reliability*).

Desa Ngeluk merupakan salah satu daerah administratif yang berada di Kecamatan Penawangan Kabupaten Grobogan, Jawa Tengah, yang juga berkewajiban memberikan layanan administrasi kependudukan sebaik mungkin bagi warganya. Dengan jumlah warga keseluruhan 2.677 jiwa, dan yang sudah memiliki E KTP sebanyak 2.060 jiwa, diharapkan para aparatnya mampu memberikan kualitas layanan yang sesuai dengan kriteria indikator pelayanan dalam melayani masyarakat desanya. Adanya kendala yang timbul dalam proses pelayanan seperti ketidaksiapan format formulir yang dibutuhkan, kerusakan alat kantor, serta ketidakhadiran aparat terkait ataupun kepala desa karena dinas diluar kantor yang mengakibatkan kepengurusan memakan waktu lebih lama, akan menimbulkan ketidakpuasan warga.



Penelitian yang dilakukan oleh, Raff, (2023), , Lella Novitha, (2023), dan Siti Fatimah, *et.al.*, (2023) dengan menggunakan uji t, menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu juga mengacu pada peneliti terdahulu dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dilakukan oleh Wisudawati *et.al.*, (2023), Farizsa Rianka Fauziah, (2023) dan Ni Made Dwi Ratna Cahyanti, (2023) yang menunjukkan hasil yang berbeda-beda dari item-item pernyataan yang mana yang harus diperbaiki, ditingkatkan dan dipertahankan berdasarkan hasil analisa diagram kartesius

TINJAU LITERATUR

Pengertian Kualitas

Kharisma *et.al.*, (2023:33) menyatakan bahwa, kualitas adalah kom- binasi sifat dan karakteristik yang menentukan apakah suatu keluaran dapat memenuhi kebutuhan masyarakat atau tidak sehingga masyarakatlah yang memutuskan seberapa besar fitur dan karakteristik tersebut dapat memuaskan kebutuhannya. Yustika & Mardiana, (2023:103) mendefinisikan kualitas sebagai keseluruhan atribut produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun tersirat

Pengertian Pelayanan

Kamus umum bahasa Indonesia mengartikan “pelayanan” sebagai “menolong orang lain” dan kata kerja “melayani” berarti “memberikan segala sesuatu yang dibutuhkan orang lain”. Kharisma *et.al.*, (2023:34) mendefinisikan: “pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan adalah kemampuan penyedia layanan untuk memen- uhi persyaratan, keinginan, dan harapan masyarakat luas sekaligus mem- berikan layanan berkualitas tinggi. Narisha Novelia, (2023:632) mendefin- isikan kualitas pelayanan sebagai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sejak awal pemberian kualitas pelayanan hingga akhir, serta ke- mampuan untuk melakukan segala sesuatu secara tepat dan benar, sehingga sejak awal dan sesuatu yang dilakukan untuk proses membahagiakan dan memuaskan elemen pelanggan, yang dalam hal ini adalah elemen masyarakat.

Pengertian Administrasi Kependudukan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 ten- tang Pelaksanaan Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Admin- istrasi Kependudukan mendefinisikan administrasi kependudukan sebagai rangkaian kegiatan penataan dan penertiban, dalam penertiban dan pendistribusian dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan sipil, pen- daftaran penduduk, dan

penatausahaan dokumen kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk kepentingan pelayanan publik dan pem- bangunan sektor lain. Dalam jurnal (Ricky Febriyano, 2023:649).

Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul dari perbandingan antara hasil suatu produk, kesan atau kinerja dengan berbagai harapan. Hal ini menunjukkan bagaimana ekspektasi dan persepsi terhadap kinerja atau hasil produk mempengaruhi kepuasan masyarakat akan merasa tidak senang jika kinerjanya tidak sesuai dengan harapannya dan akan senang jika kinerjanya sesuai atau melebihi harapannya (Firmansyah Aditya Cholif, 2021:84).

Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer: 25/KEP/M.PAN/2/2004 Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Terdapat 14 (empat belas) indi- kator yang menjadi indikasi kepuasan masyarakat terhadap suatu jenis pe- layanan publik dan digunakan untuk menilai kualitas pelayanan menurut keputusan Menteri Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (No.25/KEP/M.PAN/2/2004) dalam (Firmansyah Aditya Cholif, 2021:84):

Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat

Lovelock et al. (2010:60) dalam (Gisyel, Johny, 2019:52) mengatakan “para pelanggan akan cukup terpuaskan selama penyelenggaraan yang dirasakan be- rada di antara zona toleransi, yaitu di atas tingkat layanan memadai”. Parasuraman *et.al.*, (1988:23) dalam Dr. Rahman Mulyawan, (2016:62) mengembangkan model *SERVQUAL* yang menekankan pentingnya kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan. Kesesuaian antara harapan dan persepsi ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Pelayanan yang berkualitas merupakan sebuah visi yang diharapkan oleh seluruh lapisan masyarakat, namun terciptanya pelayanan yang berkualitas sangat sulit dicapai bila para pegawai instansi pemerintah tidak menjalankan tanggung jawabnya dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Indikator dalam pela- yanan terdapat keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangi- bles*), empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*).

Kerangka Konseptual/Pemikiran

Kerangka kerja konseptual penelitian adalah kerangka untuk membangun dan pengorganisasian pemahaman tentang topik penelitian. Hal ini melibatkan identifikasi dan penggabungan teori-teori yang relevan, konsep-konsep yang terkait, serta hubungan dan variabel-variabel yang dapat mempengaruhi topik penelitian.

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Kantor Kepala Desa Ngeluk



Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini, adalah:

1. H_0 : Diduga tidak ada perbedaan antara kinerja dan harapan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kepala Desa Ngeluk Kecamatan Penawangan Kabupaten Grobogan.
2. H_a : Diduga ada perbedaan antara kinerja dan harapan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kepala Desa Ngeluk Kecamatan Penawangan Kabupaten Grobogan.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2017) dalam (Apriliani *et.al.*, 2023:37) penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif, metode analisis deskriptif kuantitatif adalah analisis data dengan menggambarkan data yang dikumpulkan berdasarkan pendapat ilmiah yang realistis, jelas, terukur, dan mempunyai hubungan variabel dengan menggunakan angka dan analisis statistik.

Variabel Penelitian

Cahyadi, (2022:64) variabel penelitian adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan yang berindikator kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*), sedangkan variabel bebas dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat dengan permasalahan yang diteliti adalah Kepuasan Masyarakat Desa Ngeluk.



Definisi Operasional

Sigit Agus Dwi Prasetyo, SE, (2020:7) definisi operasional adalah untuk memberikan klarifikasi mengenai metode spesifik yang digunakan peneliti untuk mengoperasionalkan variabel, sehingga memungkinkan peneliti lain untuk.

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Sumber
1	Kualitas Pelayanan (X)	Parasuraman, <i>et.al</i> (1988) kualitas layanan yang di berikan adalah penilaian konsumen terhadap apa yang mereka terima serta keinginannya terhadap layanan tersebut.	(Widya Handyana et al., 2022:45)
2	Kepuasan Masyarakat (Y)	Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Men.Pan) Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.	(Firmansyah Aditya Cholif, 2021:84)

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat desa Ngeluk yang sudah mempunyai E KTP yaitu sebanyak 2.060 jiwa. Cahyadi, (2022:63), diambil sampelnya sebanyak 100 orang dengan kriteria responden dari masyarakat yang sudah pernah melakukan layanan di Kantor Kepala Desa Ngeluk kecamatan Penawangan dengan pengumpulan data melalui kuesioner. Cahyadi, (2022:63).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nonprobability sampling dengan pendekatan purposive sampling Sari, (2019:18). Purposive sampling, yaitu strategi pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu dengan tujuan mendapatkan unit sampling yang mempunyai karakteristik yang diperlukan. Jasmalinda, (2021:2200). Dengan menggunakan rumus slovin diperoleh sampel sebanyak 100 orang.

Metode Pengumpulan Data

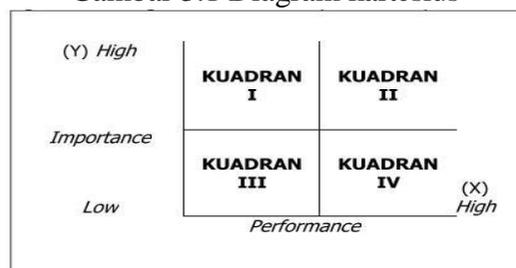
Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode kuesioner dan Observasi. Metode kuesioner digunakan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan, dan penelitian yang lebih terstruktur, setiap responden diberikan kuesioner dengan pertanyaan-pertanyaan dalam skala Likert. Observasi digunakan dengan kunjungan langsung ke Kantor Kepala Desa Ngeluk Kecamatan Penawangan Kabupaten Grobogan dan Masyarakat Desa Ngeluk Kecamatan Penawangan Kabupaten Grobogan untuk mengumpulkan data yang diperlukan serta melakukan dokumentasi mengumpulkan data-data yang telah dikumpulkan dari

jurnal, internet dan laporan lainnya.

Metode Analisis Data

Untuk mendukung hasil penelitian, data penelitian yang diperoleh akan dianalisis dengan alat statistik melalui bantuan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 25. Untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dapat menghasilkan data yang akurat, dapat diandalkan, dan relevan menggunakan Uji Validitas dan Reliabilitas. Untuk menganalisis kualitas pelayanan dengan mengukur hubungan antara kinerja perusahaan dengan persepsi pelanggan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Hakim & Febrianti, (2022:4) terdapat 4 (Empat) kuadran dalam Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi tingkatan kepentingan terhadap kepuasan pelanggan mengenai atribut yang diteliti.

Gambar 3.1 Diagram kartesius



HASIL DAN DISKUSI

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Kelompok Usia	Jumlah Responden	Persentase
1	18-27 tahun	33	33%
2	28-43 tahun	46	46%
3	44-59 tahun	21	21%
Jumlah		100	100

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Kelompok Usia	Jumlah Responden	Persentase
1	18-27 tahun	33	33%
2	28-43 tahun	46	46%
3	44-59 tahun	21	21%
Jumlah		100	100

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan



No	Kelompok Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
1	S1	20	20%
2	SLTA	46	46%
3	SLTP	28	28%
4	Lain-lain	6	6%
Jumlah		100	100

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Kelompok Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
1	PNS	8	8%
2	Wiraswasta	21	21%
3	Karyawan	18	18%
4	Petani	49	49%
5	Lain-lain	4	4%
Jumlah		100	100

HASIL DAN PENELITIAN

Uji Validitas Kinerja

Tabel 4.8 Uji Validitas Kinerja

Indikator X	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0.520**	0.1966	Valid
2	0.578**	0.1966	Valid
3	0.503**	0.1966	Valid
4	0.506**	0.1966	Valid
5	0.629**	0.1966	Valid
6	0.668**	0.1966	Valid
7	0.607**	0.1966	Valid
8	0.657**	0.1966	Valid
9	0.649**	0.1966	Valid
10	0.572**	0.1966	Valid
11	0.644**	0.1966	Valid
12	0.563**	0.1966	Valid
13	0.547**	0.1966	Valid
14	0.598**	0.1966	Valid
15	0.507**	0.1966	Valid
16	0.567**	0.1966	Valid
17	0.491**	0.1966	Valid
18	0.569**	0.1966	Valid
19	0.575**	0.1966	Valid
20	0.551**	0.1966	Valid



21	0.597**	0.1966	Valid
22	0.500**	0.1966	Valid
23	0.597**	0.1966	Valid
24	0.520**	0.1966	Valid
25	0.515**	0.1966	Valid

Sumber: D ata primer yang diolah SPSS25 2024

Berdasarkan hasil pengujian di atas menggunakan alat bantu program SPSS25, dapat dikatakan bahwa semua item instrumen variabel kinerja dinyatakan valid karena r hitung $>$ r tabel 0.1966 dan dapat digunakan sebagai bahan penelitian.

Uji Validitas Harapan Masyarakat

Tabel 4.9 Uji Validitas Harapan Masyarakat

Indikator X	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0,443**	0.1966	Valid
2	0,319**	0.1966	Valid
3	0,443**	0.1966	Valid
4	0,287**	0.1966	Valid
5	0,370**	0.1966	Valid
6	0,411**	0.1966	Valid
7	0,299**	0.1966	Valid
8	0,553**	0.1966	Valid
9	0,615**	0.1966	Valid
10	0,552**	0.1966	Valid
11	0,604**	0.1966	Valid
12	0,427**	0.1966	Valid
13	0,510**	0.1966	Valid
14	0,648**	0.1966	Valid
15	0,516**	0.1966	Valid
16	0,663**	0.1966	Valid
17	0,526**	0.1966	Valid
18	0,285**	0.1966	Valid
19	0,466**	0.1966	Valid
20	0,366**	0.1966	Valid
21	0,520**	0.1966	Valid
22	0,421**	0.1966	Valid
23	0,471**	0.1966	Valid
24	0,527**	0.1966	Valid
25	0,300**	0.1966	Valid

Sumber: D ata primer yang diolah SPSS25 2024



Berdasarkan hasil pengujian di atas menggunakan alat bantu program SPSS 25, dapat dikatakan bahwa semua item instrumen variabel harapan masyarakat dinyatakan valid karena r hitung $>$ r tabel 0.1966 dan dapat digunakan sebagai bahan penelitian.

Uji Reliabilitas Kinerja

Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Kinerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.908	25

Sumber: Data primer menggunakan program SPSS 25

Dari tabel di atas mendapatkan nilai *Cronbach's Alpha* 0,908 $>$ 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut reliabel dan dapat digunakan untuk variabel penelitian.

Uji Reliabilitas Harapan

Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Harapan Masyarakat

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.843	25

Sumber: Data primer yang diolah program SPSS 25

Dari tabel di atas mendapatkan nilai *Cronbach's Alpha* 0,843 $>$ 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut reliabel dan dapat digunakan untuk variabel penelitian.

Uji t

Tabel 4.12 Hasil Uji t

One-Sample Test						
	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Kinerja	128.856	24	.000	4.59080	4.5173	4.6643
Harapan	319.619	24	.000	4.78120	4.7503	4.8121

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan program SPSS 25

Berdasarkan tabel tersebut Uji T dapat diketahui :

a) Nilai signifikan

Hasil variabel kualitas pelayanan dengan nilai signifikan $0,000 < 0,005$ yang berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara kinerja dan harapan.

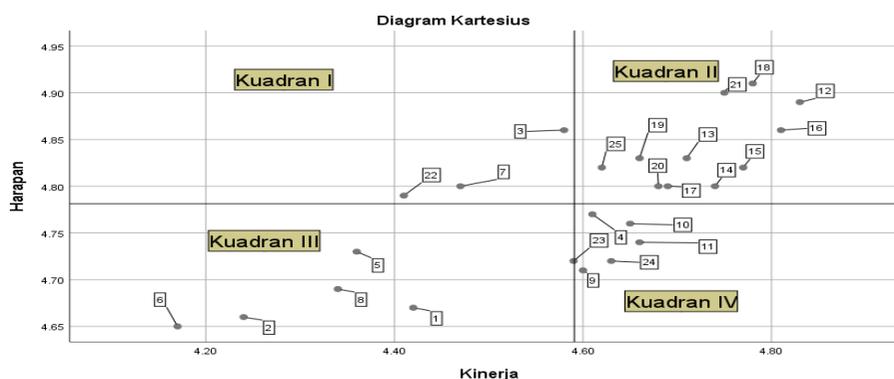
b) Uji t

Dari tabel uji t diketahui bahwa nilai t hitung kinerja 128.856 dan t hitung harapan 319.619 yang mana nilai tersebut lebih besar dari t tabel yang bernilai 1.98447. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan antara kinerja dan harapan. t hitung lebih besar dari t tabel, maka hipotesis yang menyatakan tidak ada perbedaan antara kinerja dan harapan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor Kepala Desa Ngeluk Kecamatan Penawangan Kabupaten Grobogan

Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis diagram kartesius pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui posisi masing-masing atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, apakah terletak pada posisi yang harus dipertahankan atau terletak pada posisi yang harus diperbaiki kinerjanya. Diagram kartesius dapat menunjukkan atribut mana yang masuk kedalam kuadran-kuadran yang ada.

Gambar 4.2 Diagram Kartesius



Sumber: Data primer yang diolah menggunakan program SPSS 25

Dari Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) diketahui:

- a. Kuadran I (Kepentingan/prioritas utama) Indikator-indikator yang masuk dalam kuadran ini adalah X3 yaitu petugas segera memberikan informasi terbaru jika ada perubahan dalam prosedur, teknis dan administrasi pelayanan, X7 yaitu Petugas melaksanakan administrasi secara Jujur, dan X22 yaitu petugas merespon permasalahan masyarakat yang ada mengenai pelayanan.



- b. Kuadran II (Pertahankan prestasi) indikator-indikator yang masuk dalam kuadran ini adalah X12 yaitu adanya penyediaan kursi/tempat duduk, dan koran diruang tunggu/loket dikantor desa untuk kenyamanan masyarakat, X13 yaitu adanya lahan parkir disertai keamanan yang baik untuk masyarakat, X14 penampilan petugas pelayanan rapi dan professional, X15 yaitu petugas pelayanan mengenakan tanda pengenal yang jelas mengenai nama, jabatan, kewenangan dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas, X16 yaitu petugas mengutamakan kepentingan masyarakat, X17 yaitu Petugas memberikan pelayanan dengan menerapkan prinsip kesamaan hak, tanpa ada diskriminatif atau tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender maupun status, X18 yaitu petugas bersikap ramah serta saling menghargai dan menghormati, X19 yaitu petugas memberikan pelayanan dengan tulus, X20 Petugas mampu memberikan citra dan kesan yang baik, X21 yaitu Petugas memiliki respon yang baik dalam membantu keluhan masyarakat terkait pelayanan dikantor desa Ngeluk, X25 yaitu Petugas memiliki respon yang baik dalam menerima kritik dari warga terkait pelayanan dikantor desa Ngeluk.
- c. Kuadran III (prioritas rendah) Indikator-indikator yang masuk dalam kuadran ini adalah X1 yaitu petugas melayani masyarakat dengan baik dalam memberikan informasi, X2 yaitu petugas memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh Masyarakat, X5 yaitu petugas menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan aturan yang ada atau sesuai dengan SOP dikantor desa Ngeluk, X6 yaitu petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan administrasi dan teknis yang baik, X8 yaitu petugas bersikap transparan dalam menjalankan administrasi dan teknis pelayanan.
- d. Kuadran IV (berlebihan) indikator-indikator yang masuk dalam kuadran ini adalah X4 yaitu petugas mampu menjalankan prosedur dan teknis pelayanan dengan baik, X9 yaitu petugas bersikap sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik, X10 yaitu petugas bersosialisasi dengan baik, X11 yaitu adanya penyediaan minuman diruang tunggu, X23 yaitu respon petugas baik dan cepat dalam menyelesaikan permasalahan yang ada terkait pelayanan, X24 yaitu petugas memiliki respon yang baik dalam menerima saran dari warga terkait pelayanan di Kantor Desa Ngeluk.

Pembahasan

Tingkat Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kepala Desa Ngeluk Kecamatan Penawangan Kabupaten Grobogan

Berdasarkan hasil analisis terhadap tanggapan responden mengenai kinerja dan harapan yang diperoleh dari hasil kuesioner, menunjukkan bahwa skor rata-rata secara keseluruhan berada dalam kategori sangat setuju yaitu dengan skor rata-rata kinerja dan harapan sebesar 459,08 dan 478,12. Demikian juga jika dilihat dari masing-masing indikator dan semua item pernyataannya menunjukkan skor yang masuk dalam kategori sangat setuju, hanya ada satu item



yang masuk dalam kategori setuju pada tanggapan kinerja yaitu pada item keenam dengan pernyataan petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan administrasi dan teknis yang baik. Hal ini berarti kualitas pelayanan yang diberikan aparat di kantor kepala desa Ngeluk yang meliputi keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*) sudah sangat baik karena adanya skor yang tinggi antara tanggapan kinerja dan harapan meskipun ada satu item yang berada dalam kategori setuju menurut penulis hal tersebut tidak begitu berpengaruh karena skor nya masih tinggi. Hasil ini sependapat dengan dengan teori yang dikemukakan oleh Lovelock, *et.al.* (2010:60) yang menyatakan para pelanggan akan cukup terpuaskan selama penyelenggaraan yang dirasakan berada di antara zona toleransi, yaitu di atas tingkat layanan memadai. Ini menjelaskan bahwa jika tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan maka penerima layanan akan merasa terpuaskan.

Tingkat kesesuaian antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan harapan desa Ngeluk Kecamatan Penawangan Kabupaten Grobogan

Berdasarkan hasil uji beda kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dari nilai signifikan $0,000 < 0,005$ yang berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan harapan masyarakat desa Ngeluk. Artinya kinerja kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor Kepala Desa Ngeluk Kecamatan Penawangan Kabupaten Grobogan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat.

Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dan harapan digunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang hasilnya dapat dilihat dari diagram kartesius sehingga dapat ditentukan item-item yang harus diperbaiki, ditingkatkan, dan dipertahankan dari kualitas pelayanan di kantor kepala desa Ngeluk.

Berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang digunakan, dapat dilihat bahwa hasil dari diagram kartesius dalam penelitian ini yang menunjukkan pengaruh antara kinerja dan harapan (gambar 4.2) adalah sebagai berikut :

- a. **Kuadran I** ada tiga item yang harus ditingkatkan yaitu petugas segera memberikan informasi terbaru jika ada perubahan dalam prosedur, teknis dan administrasi pelayanan (X3), petugas melaksanakan administrasi secara Jujur (X7), dan petugas merespon permasalahan masyarakat yang ada mengenai pelayanan (X22). Ini berarti kualitas pelayanan dari ketiga item tersebut di atas harus ditingkatkan, karena dalam memberikan informasi terbaru jika



ada perubahan dalam prosedur, teknik, dan administrasi pelayanan; kejujuran dan respon terhadap masyarakat mengenai pelayanan belum sesuai dengan harapan masyarakat desa Ngeluk. Seperti dalam memberikan informasi tentang adanya perubahan prosedur yang seharusnya cukup dengan tanda tangan sekretaris desa jika kepala desa tidak ada ditempat, tetapi prosedur baru menentukan tetap harus ada tanda tangan ke kepala desa, bahkan bila perlu dilakukan di rumah kepala desa diluar jam kerja tanpa ada keterangan yang jelas. Disini transparansi dan kejujuran dalam memberikan informasi dari aparat perlu dipertanyakan, sehingga perlu adanya peningkatan layanan pada item ini. Sedangkan dalam hal merespon masalah pada masyarakat perlu ditingkatkan karena kurang cepatnya petugas dalam menanggapi permasalahan masyarakat yang dikarenakan sedang sibuk mengerjakan tugas lain yang harus segera diselesaikan.

- b. **Kuadran II** ada sebelas item yang perlu dipertahankan karena sudah sesuai dengan harapan masyarakat, yaitu adanya penyediaan kursi/tempat duduk, dan koran diruang tunggu/loket dikantor desa untuk kenyamanan masyarakat (X12), adanya lahan parkir disertai keamanan yang baik untuk masyarakat (X13), penampilan petugas pelayanan rapi dan professional (X14), petugas pelayanan mengenakan tanda pengenal yang jelas mengenai nama, jabatan, kewenangan dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas (X15), petugas mengutamakan kepentingan masyarakat (X16), petugas memberikan pelayanan dengan menerapkan prinsip kesamaan hak, tanpa ada diskriminatif atau tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender maupun status (X17), petugas bersikap ramah serta saling menghargai dan menghormati (X18), petugas memberikan pelayanan dengan tulus (X19), petugas mampu memberikan citra dan kesan yang baik (X20), petugas memiliki respon yang baik dalam membantu keluhan masyarakat terkait pelayanan dikantor desa Ngeluk (X21), petugas memiliki respon yang baik dalam menerima kritik dari warga terkait pelayanan dikantor desa Ngeluk (X25). Item-item tersebut sebagian besar merupakan bagian dari indikator bukti fisik (*tangibles*) empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*). Ini berarti kinerja petugas dalam ketiga indikator tersebut sudah memenuhi harapan dari masyarakat sehingga perlu dipertahankan.
- c. **Kuadran III** ada lima item pernyataan yang tergolong dalam prioritas rendah, yaitu petugas melayani masyarakat dengan baik dalam memberikan informasi (X1), petugas memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh Masyarakat (X2), petugas menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan aturan yang ada atau sesuai dengan SOP dikantor desa Ngeluk (X5), petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan administrasi dan teknis yang baik (X6), petugas bersikap transparan dalam menjalankan administrasi dan teknis pelayanan



(X8). Ini berarti aparat di kantor kepala desa Ngeluk dalam memberikan layanan yang baik, memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti, menjalankan prosedur pelayanan sesuai SOP, kepemilikan kemampuan dan pengetahuan administrasi yang baik dan bersikap transparan dalam menjalankan administrasi perlu diperbaiki sehingga harapan masyarakat terhadap item-item tersebut bisa meningkat.

d. **Kuadran IV** ada enam item yaitu petugas mampu menjalankan prosedur dan teknis pelayanan dengan baik (X4), petugas bersikap sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (X9), petugas bersosialisasi dengan baik (X10), adanya penyediaan minuman diruang tunggu (X11), respon petugas baik dan cepat dalam menyelesaikan permasalahan yang ada terkait pelayanan (X23), petugas memiliki respon yang baik dalam menerima saran dari warga terkait pelayanan di Kantor Desa Ngeluk (X24). Ini berarti aparat desa Ngeluk dalam menjalankan prosedur dan teknis pelayanan, bersikap sopan dan berkomunikasi, bersosialisasi, merespon dalam menerima saran dan kebersihan serta kenyamanan ruang tunggu perlu dikurangi karena dianggap berlebihan oleh masyarakat.

A. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Berdasarkan analisis deskriptif diperoleh tanggapan responden terhadap kinerja kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor kepala desa Ngeluk Kecamatan Penawangan Kabupaten Grobogan termasuk dalam kategori sangat setuju, sementara tanggapan harapan responden terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor kepala desa Ngeluk Kecamatan Penawangan Kabupaten Grobogan termasuk ke dalam kategori sangat setuju.
2. Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) ditemukan bahwa tingkat kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kepala Desa Ngeluk Kecamatan Penawangan Kabupaten Grobogan memiliki kesesuaian sebesar 96%. Artinya secara umum kinerja petugas pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan kinerja atau performance sesuai dengan harapan masyarakat. Akan tetapi ditemukan tiga indikator kualitas pelayanan yang harus menjadi perhatian oleh pemerintah Desa Ngeluk untuk diperhatikan dan ditingkatkan, yaitu pemberian update informasi baru tentang perubahan dalam prosedur, teknis dan administrasi pelayanan, kejujuran petugas dalam melaksanakan



layanan administrasi dan respon petugas dalam menanggapi permasalahan masyarakat. Tiga indikator tersebut dinilai penting oleh masyarakat namun kinerjanya masih rendah. Berdasarkan hasil uji beda juga ditemukan bahwa pelayanan yang diberikan Kantor Kepala Desa Ngeluk kecamatan Penawangan belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Pada analisis tingkat kesesuaian menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Kepala Desa Ngeluk Kecamatan Penawangan pada nilai rata-rata kesesuaian seluruh atribut adalah 96% yang pada analisis diagram kartesius pada kuadran I didapatkan tingkat harapan tinggi tetapi kinerja rendah yang artinya tingkat kepuasan rendah atas kualitas pelayanan yang diberikan.

Saran

Beberapa saran untuk penelitian ini sebagai berikut:

- a. Petugas segera memberikan informasi terbaru jika ada perubahan dalam prosedur, teknis dan administrasi pelayanan dengan menuliskan di papan pengumuman kantor kepala desa, atau dengan memberitahukan melalui perkumpulan RT/RW setempat.
- b. Petugas melaksanakan administrasi secara Jujur adalah dengan berusaha memberikan layanan serta informasi yang sejujur jujurnya dan transparan pada masyarakat, agar masyarakat tidak gagal paham dan terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan.
- c. Petugas merespon permasalahan masyarakat yang ada mengenai pelayanan dengan langsung merespon masyarakat jika ada permasalahan/kendala yang dihadapi dalam melakukan kepengurusan administrasi kependudukan untuk kemudian dicarikan solusinya.
- d. Bagi peneliti selanjutnya jika akan meneliti hal yang sama dengan penelitian ini disarankan untuk menggunakan metode dan variabel lain agar pengukuran pada tingkat kualitas pelayanan dapat berkembang.

REFERENSI

Ahmad Pajri, Karona Cahya Susena, S. H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Hasanudin Damrah Manna Kabupaten Bengkulu Selatan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2), 1497– 1506.

Amelia, Budi Rismayadi, N. S. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Cikarang Timur. *JMMA Jurnal Mahasiswa Manajemen Dan Akuntansi*, 2(1), 110–117.



Ananda Rizki Aulia, A. L. Y. (2019). Pengaruh City Branding “a Land of Harmony” Terhadap Minat Berkunjung Dan Keputusan Berkunjung Ke Puncak, Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 3(3), 67–75. <https://doi.org/10.31955/mea.vol4.iss1.pp67>

Angelia Devika Lydia, S. W. (2023). Pendampingan Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan “Sayang Warga” Di Balai Rw Kelurahan Semolowaru. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 257–262.

Apriliani, A., Salbiah, E., & Wulandari, S. (2023). Profesionalisme Pegawai Kecamatan Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. *Jurnal Governansi*, 9(1), 35–43. <https://doi.org/10.30997/jgs.v9i1.7637>

Arip Budiman. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis. *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis (e-Journal)*, 8(2), 216–226. <https://doi.org/10.38204/atrabis.v8i2.1094>

Cahyadi. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Baja Ringan Di Pt Arthanindo Cemerlang. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 1, 60–73.

Dewi, I. G. A. A. O. (2021). Mendiskusikan Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian Dalam Penyusunan Disertasi : Sebuah Kajian Teoritis. *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, 13(1), 31–39. <https://doi.org/10.22225/kr.13.1.2021.31-39>

Dr. Rahman Mulyawan. (2016). *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. UNPAD PRESS. Ega Fatimah, S. P. F. (2023). Analisis Kinerja Perangkat Desa Dalam Melakukan Pelayanan Administrasi Pada Kantor Desa Pinayungan. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(5), 946–953. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.8061812>

Farizsa Rianka Fauziah, dan F. H. H. (2023). Analisis Kualitas Layanan Konsumen Dengan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Studi Kasus Pada Djoeroe Coffee And Eatery Tahun 2023. *Jurnal Kualitas Layanan, Importance Performance Analysis (IPA)*, 9(6), 2791–2797.

Firmansyah Aditya Cholif, B. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan). *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 82–93.

Fulthoni. (2009). *Memahami Kebijakan Administrasi Kependudukan*.

Gisyel, Johny, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Service Pada PT.Astra International Tbk. Daihatsu Malalayang. *Jurnal Administrasi Bisnis*,



8(2), 51.

Hakim, D. F., & Febrianti, A. (2022). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode IPA dan CSI Pada Plasa Telkom Group Witel Bandung Barat. *Jurnal Institut Teknologi Nasional Bandung*, 22, 1–13.

Indriwinangsih dan Sudaryanto. (2007). Pengukuran Kualitas Pelayanan Kartu Pra Bayar Pro XL di Wilayah Depok. UG. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran*.

Ismawati, Lukman Hakim, S. (2023). Implementasi Program Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Kewenangan Desa Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bantaeng. *Administrasi Kependudukan, Implementasi Kebijakan*, 4(April), 336–353.

Jannatul Ma'wa, Muh. Ichwan Musa, M. I. W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Padang Loang di Kabupaten Bulukumba. *PINISI JOURNAL OF ART, HUMANITY AND SOCIAL STUDIES 1.*, 2, 38–52.

Jasmalinda. (2021). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Motor Yamaha Di Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(10), 2199–2205.

Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(1), 7–16. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v3i1.5011>

KEP/25/M.PAN/2/2004, M. P. N. (2016). *Menteri Pendayagunaan*. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. <https://fapet.ub.ac.id/wp-content/uploads/2013/03/Kep-Men-PAN-25-Th-2004-Ttg-Pedoman-Umum-PenyusunanIKM.pdf>

Kharisma, D., Simatupang, S., & Hutagalung, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan*, 5(1), 32–42. <https://doi.org/10.47709/jumansi.v5i1.2210>

Lella Novitha, L. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Ampari Kecamatan Awang Kabupaten Barito Timur. *Kualitas, Pelayanan, Kepuasan*, 6, 1336–1344.

Lina, E. (2019). Analisis komitmen, deskripsi kerja, dan beban kerja terhadap kinerja melalui disiplin kerja pada perangkat desa di kabupaten kodus. In *Master thesis, UMK*.



Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2010). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi, Perspektif Indonesia*.

Nahdatul Devi Anggraeni. (2021). *Analisis Tingkat Kepuasan Santri Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Bertransaksi di BRI Syariah Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus Di Pondok Pesantren Roudhotul Qur'an II Ciwarak, S.*

Naingolan, N., Maarif, S., & Sukmawati, A. (2020). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai: Studi Kasus Bank Xyz. *Jurnal Riset Ekonomi*

Manajemen (REKOMEN), 3(2), 109–124. <https://doi.org/10.31002/rn.v3i2.2045> Narisha Novelia, A. H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Masyarakat Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (Ktp-EI) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur. *Administrasi Publik*, 6, 625–640.

Ni Kadek Saras Jenita, Ni Putu Yeni Astiti, I. N. R. A. (2023). Pengaruh Job Description, Sistem Kerja Dan Pelatihan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Sosial Kabupaten Gianyar. *Jurnal EMAS*, 4, 81–95.

Ni Made Dwi Ratna Cahyanti, Desak Made Ramya Pranihita Sukma, Komang Prasetya Wahyu Nugraha, I. G. A. K. G. (2023). Analisis Kepuasan Konsumen Berbasis Importance Performance Analysis (ipa) Pada Gerai Ritel Alfamart di Kota Denpasar. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 13(1), 70–84.

Niken Nanincova. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro. *Agora*, 7(2), 1–5.

Nur Fadhilah B, Syahrir Mallongi, D. Z. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Cabang Pare-pare KCP Barru. *PARADOKS : Jurnal Ilmu Ekonomi*, 2(3), 53–67. <https://doi.org/https://doi.org/10.37531/yum.v3i2.745>

Oscar, B., & Sumirah, D. (2019). Pengaruh Grooming Pada Customer Relations Coordinator (CRC) Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Astra international TBK Toyota Sales Operation (Auto2000) Pasteur Bandung. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 9(1), 1–11.

Parasuraman A Parsu, A. Zeithaml, V., & L Berry, L. (1988). SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Prof. Dr. Sugiyono. (2017). *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta.

Raff, B. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Walea Kepulauan Kabupaten Tojo Una-Una Balada. *Jurnal Mirai Management*, 8(1), 335–348.

Renando, L. N. L., Utomo, A. P., & Sianturi, R. D. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance-Performance Analysis dan Metode Kano Pada PT XYZ. *TeknoIS : Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Dan Sains*, 13(2), 169–184. <https://doi.org/10.36350/jbs.v13i2.208>



Ricky Febriyano, L. A. (2023). Paradigma Good Governance Dalam Peningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik Dan Bisnis*, 4(2),646–662. <https://doi.org/https://doi.org/10.51135/PublicPolicy.v4.i2.p645-662>

Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Riyadin Jurnal SIMPLEX*, 2(April), 41–50. Rova, A. H., & Suriadi, M. (2023). Pengaruh Harga, Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada UD Amalia Putri Di Komplek Pasar Bina Usaha Meulaboh. *Jurnal Ilmu Management Dan Review Bisnis*, 1(2), 84–103.

Sari, E. Y. (2019). Pengaruh Penggunaan Media Pembelajaran Buku Pop-Up Terhadap Hasil Belajar Siswa Kelas iv SDN 2 Bendungan Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung. *Pendidikan Dasar*, III(November), 16–22.

Sari, V. T., Amri, S., & Wijayanto, S. A. (2022). Peran Pimpinan Dan Komitmen Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Desa Meninting, Batu Layar. *Kompeten: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1), 13–24. <https://doi.org/10.57141/kompeten.v1i1.3>

Sholakhuddin Al ayyubi, F. M. S. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 12, 1–12.

Sigit Agus Dwi Prasetyo, SE, Ms. (2020). Pengaruh Kecerdasan Spiritual Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Perilaku Etis Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Auditor Pemerintah. *Ekonomi Logistik*, 2, 1–32.

Silvi Juwita, Ade Hirawan, O. (2023). Pengaruh Dimensi Pelayanan Dalam Pembuat-an E-Ktp Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. *Jurnal Entrepreneur Dan Manajemen Sains*, 4(25), 299–321.

Siregar, S. R. S., & Sundari, P. (2016). Rancangan Sistem Informasi Pengelolaan Data Kependudukan Desa (Studi Kasus di Kantor Desa Sangiang Kecamatan Sepatan Timur). *Jurnal Sisfotek Global*.

Siroj, S., Nurwidiawati, D., Mailani, A., Syachwaldi, R. A., Irawan, A., Nurohman, M. Y., & Aditya, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pos Sindanglaya Cipanas. *El-Ecosy : Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam*, 1(1), 1–16. <https://doi.org/10.35194/eei.v1i1.1134>

Siti Fatimah, Yakob Noho Nani, R. T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo. *JOURNAL ADMINISTRATION AND PUBLIC SERVICE*, 4(1), 41–48.

Sonani, N., & Yulia, I. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Visionida*, 7(1), 15–21.

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Susila.



(2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan terhadap

Kepuasan Masyarakat Kelurahan jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta. *Journal of Rural and Development*, 1(1), 63–72.

Susila, G. H., & Suprpta, I. N. (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Perbekel Desa Kubutambahan, Kecamatan Kubutam- bahan, Kabupaten Buleleng. *Locus*, 15(2), 28–41. <https://doi.org/10.37637/locus.v15i2.1485>

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. (2013). *Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013*. Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38985/uu-no-24-tahun-2013>

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. (2014). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa*. https://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/UU_2014_6.pdf

Widya Handyana, S., Djoko Waloejo, H., & Hidayat, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Peacockoffie Gombel Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(1), 43–50. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jiab.2023.36803>

Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Integrasi : Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(1), 32–39. <https://doi.org/10.32502/js.v8i1.5969>

Yetri Novita Sari. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Kon- sumen Lettisia Gianti Salon & Bridal Di Kota Jambi. *Skripsi*, 1–119.

Yustika, T., & Mardiana, R. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Dana Arta Mandiri Kabupaten Purwakarta. *SMART Management Journal*, 3(2), 101–110. <https://doi.org/10.53990/smj.v3i2.243>