

Aspek Terpenting Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan: Sebuah Studi Empiris Pada Layanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat

Rizky Pramuditha

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bandung, Indonesia

✉ Corresponding Author:

Nama: Rizky Pramuditha

E-mail: rizky.pramuditha@stiabandung.ac.id

Abstract: *In the perspective of public service delivery, the new public management paradigm has been recognized as useful insight in order to understand about quality services in which it could lead to user satisfaction. Both service quality and customer satisfaction have been identified as closely related to the expectations of service users. This study aims to examine the most important role of the dimensions of service quality provided by public organization that can increase users' satisfaction. A total of 62 users of the E-KTP service from West Bogor District were taken as respondents in this study. Multiple regression analysis technique was utilized to answer research questions. Interestingly, results showed that among five dimensions of service quality, only tangibles and assurance have significant effect on the satisfaction of E-KTP service users in West Bogor District. Research model shows larger variant of explanatory variables of the users' satisfaction among physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The findings of this study makes a significant contribution to practice and empirical studies in the field of research on satisfaction with public service users.*

Keywords: *Service Quality, User Satisfaction, E-KTP Service.*

Abstrak: *Dalam perspektif penyelenggaraan pelayanan publik, paradigma new public management telah dikenali bermanfaat dalam upaya memahami tentang layanan yang berkualitas yang bermuara pada kepuasan penggunaannya. Baik kualitas layanan maupun kepuasan pelanggan telah dikenali erat berkaitan dengan ekspektasi dari pengguna layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji peran terpenting dari aspek dimensi kualitas layanan yang diberikan yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Sebanyak 62 pengguna layanan E-KTP yang menjadi responden dalam penelitian ini. Teknik analisis regresi berganda digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan dari kelima dimensi kualitas layanan terungkap bahwa hanya bukti fisik dan jaminan yang mempunyai pengaruh penting terhadap kepuasan pengguna layanan E-KTP pada Kecamatan Bogor Barat. Dengan tingkat keragaman atau koefisien determinasi total yang besar, model penelitian ini menunjukkan bahwa varian penjelas dari kepuasan pengguna layanan E-KTP dapat dilihat dari keragaman bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati. Penelitian memberikan kontribusi yang signifikan terhadap praktik dan kajian empiris di bidang penelitian kepuasan pada pengguna layanan publik.*

Kata Kunci: *Dimensi Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Layanan E-KTP.*

1. PENDAHULUAN

Dalam bisnis modern termasuk penyediaan layanan, kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci penentu dari sebuah kualitas, dan oleh karenanya pelanggan adalah orang-orang yang menentukan dan menilai kualitas. Organisasi penyedia layanan harus secara akurat menentukan kebutuhan dan persyaratan pelanggan untuk dapat dicapai kepuasan pelanggan yang sempurna dan permanen. Sementara “persepsi” dari perspektif pelanggan dapat dimanifestasikan sebagai bentuk keyakinan pelanggan tentang layanan yang diterimanya (Parasuraman et al., 1988).

Terlepas dari jenisnya, organisasi apapun selalu berfokus pada pemenuhan kepuasan pelanggan atau pengguna layanannya. Diakui bersama bahwa pelanggan adalah salah satu pemangku kepentingan terpenting yang harus diperhitungkan oleh organisasi penyedia layanan. Pengguna dapat memilih atau menolak untuk membeli atau menggunakan produk tertentu yang diberikan oleh organisasi tertentu. Dengan demikian maka pelanggan memiliki kekuatan pengaruh yang menentukan pada organisasi.

Pada dasarnya bentuk pelayanan publik yang disediakan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun daerah merupakan usaha nyata pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Kurniawan, 2016; Pundenswari, 2017). Kajian tentang penyelenggaraan layanan publik bagi masyarakat dapat ditinjau dengan menggunakan perspektif teoritis *new public management* (Mahsyar, 2011; Williamson & Snow, 2013), dimana perspektif ini mengadopsi beberapa pandangan penting dalam organisasi privat atau bisnis yang kemudian digunakan dalam meninjau proses penyampaian layanan yang diberikan kepada masyarakat. Beberapa tinjauan telah menekankan pentingnya aktor dalam proses penyampaian layanan bagi masyarakat tersebut sebagai hal terpenting untuk menunjang performa dari organisasi publik (Agustina et al., 2021; Dawud et al., 2018; Pradesa, 2018; Pradesa et al., 2019; Widiaswari, 2012). Meski begitu, sektor publik tidak bersifat kebal terhadap revolusi yang telah melanda banyak negara untuk sektor jasa komersial. Di sektor swasta, kepuasan dan loyalitas pelanggan dijamin melalui produk dan layanan berkualitas tinggi yang memenuhi kebutuhan pelanggan dan memberikan nilai demi uang – dipandang penting untuk kesuksesan dan

kelangsungan hidup (Wisniewski, 2001; Wisniewski & Donnelly, 1996).

Tinjauan tentang kualitas layanan telah diulas pada berbagai jenis industri dan bentuk layanan multi platform (Hidayati et al., 2016; Novira et al., 2020; Sulistyan et al., 2017).

Upaya untuk memuaskan pelanggan atau pengguna layanan, meskipun diketahui cukup sulit, bukanlah tugas yang mustahil bagi sebuah organisasi. Bahkan, dengan memenuhi dan melampaui harapan pengguna layanan maka organisasi dapat menuai beberapa manfaat yang berharga. *Word-of-mouth* positif yang dihasilkan dari pengguna layanan yang sudah ada sering diterjemahkan dapat mendorong lebih banyak orang lain yang datang dan bertransaksi dengan organisasi (Kitapci et al., 2014; Oh, 1999).

Kecamatan Bogor Barat merupakan institusi Pemerintahan yang mempunyai fungsi utama dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di sekitarnya. Bentuk pelayanan publik bagi masyarakat yang disediakan oleh Institusi Kecamatan adalah pelayanan administrasi kependudukan, dan salah satunya adalah pelayanan E-KTP. Bentuk pelayanan E-KTP merupakan pelayanan KTP yang dibuat secara elektronik, baik dalam artian fisik maupun penggunaannya yang berbasis komputerisasi. Pelayanan E-KTP ini krusial sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk tertib Administrasi kependudukan (Baunsele & Hardianto, 2019), dan kebijakannya telah diatur di seluruh daerah di Indonesia, baik di perkotaan maupun di pelosok (Putri & Hafis, 2018; Sukur Suleman, 2019; Widiastuti, 2018). Oleh karena itu, dinilai sangat penting dalam menakar tentang sejauhmana pengguna merasakan kepuasan atas layanan E-KTP.

Konsep kepuasan pelanggan disini lebih kepada bagaimana keseluruhan perasaan yang dirasakan oleh pengguna layanan E-KTP berkaitan dengan bagaimana mereka bereaksi terhadap keseluruhan komponen dari pelayanan tersebut. Mengacu kepada beberapa kajian terdahulu yang cenderung menggambarkan kepuasan dapat dilihat sebagai penilaian keseluruhan yang kompleks, multi-dimensi yang menggabungkan kognitif, afektif dan konatif (atau perilaku) atau dilihat sebagai "kesenjangan aspirasi" - ukuran kesenjangan antara harapan atas pelayanan serta kenyataan yang dirasakannya (Gutiérrez Rodríguez et al., 2009; Wibisono & , 2016). Pelanggan biasanya menilai kualitas layanan dengan membandingkan layanan yang

mereka terima dan rasakan (*perceived service quality*) dengan layanan yang mereka harapkan atau inginkan (*expected service quality*), dimana hal ini telah dikenali sebagai gap ekspektasi dan harapan (Parasuraman et al., 1988, 1994). Ketidakmampuan atau kegagalan metode evaluasi untuk mengukur keduanya baik harapan maupun persepsi memiliki potensi untuk memberikan umpan balik yang berbahaya dari pelanggan, terutama jika umpan balik dimaksudkan untuk memandu dan menginformasikan kebijakan dan strategi organisasi. Model gap atau kesenjangan dengan demikian dapat menyediakan kerangka kerja terintegrasi untuk mengelola kualitas layanan dan inovasi layanan yang didorong oleh ekspektasi pelanggan untuk strategi kompetitif dalam organisasi. Hal ini dapat menangkap fungsionalitas lintas yang melekat dalam manajemen pelayanan. Oleh karena itu, dengan kualitas layanan menjadi salah satu landasan penting untuk keberhasilan organisasi maka sangat penting bahwa metode untuk mengukurnya harus sama kredibel. Penggunaan metode yang tepat dapat membantu dalam membantu organisasi untuk menetapkan tujuan standar penyampaian layanan yang jelas.

Kepuasan pelanggan dengan kualitas layanan merupakan konsep yang seringkali berbeda. Ketika mempersepsikan layanan, seseorang dapat cenderung merasakan kepuasan atau tidak terhadapnya. Hasil empiris terdahulu telah menekankan tentang bagaimana kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna dapat mendorong rasa kepuasan yang mereka miliki (Novira et al., 2020; Zulvia & Haryanto, 2021). Meskipun proses pelayanan dalam organisasi publik dapat ditinjau dari aktor yang memproses layanan tersebut (Agustina et al., 2021; Musdalipa et al., 2017; Putranto et al., 2018; Widiaswari, 2012), tetapi dinilai penting untuk melihat kepuasan dalam konteks pelayanan bagi publik atau masyarakat. Ketika pengguna layanan mengakses layanan yang disediakan oleh instansi pemerintah, maka mereka memiliki harapan untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Kepuasan pengguna ini dapat berarti bahwa individu merasakan kepuasan dengan kondisi pelayanan yang mereka terima. Dalam konteks pelayanan E-KTP, kepuasan pelanggan bukan hanya terkait dengan penyerahan KTP yang telah selesai bagi para penggunanya, tetapi merupakan masalah siklus yang harus diperhitungkan sudah dalam setiap tahap proses

penyampaian layanan tersebut (Hidayati & Prasetyo, 2015; Kholifah & Setiyono, 2018).

Pelanggan di era modern sekarang akan cenderung membandingkan harapan awal yang dimiliki dengan kinerja aktual dari layanan yang diterima pada penilaian atas kepuasan yang mereka rasakan (Swan & Combs, 1976). Model perbandingan tersebut akan menghasilkan reaksi berbasis emosi bagi pengguna layanan untuk kemudian dapat sampai kepada tingkat kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakannya (Woodruff et al., 1983). Beberapa Reaksi pelanggan terhadap suatu produk atau layanan dapat berupa:

1. Ketidakpuasan: Hal ini terjadi jika tingkat kinerja produk atau jasa mengalami oleh pelanggan jatuh di bawah harapan. Kualitas yang buruk menempatkan perusahaan pada posisi kompetitif kerugian karena pelanggan yang tidak puas dapat menggurui perusahaan lain (Wu et al., 2014).
2. Pelanggan yang Puas: Hal ini terjadi jika kinerja sama dengan harapan dari produk atau layanan (Wu et al., 2014) mencatat bahwa ketika konsumen membeli barang dagangan, mereka memiliki harapan tertentu. Jika hasilnya sesuai dengan harapan mereka konsumen akan merasa puas.
3. Pelanggan yang sangat puas: Hal ini terjadi jika kinerja dari pelayanan atau produk yang berada di atas ekspektasi pelanggan. Diyakini bahwa pelanggan akan bereaksi positif ketika harapan mereka telah terpenuhi atau bahkan terlampaui (Parasuraman et al., 1994; Wu et al., 2014).

Kualitas hasil adalah ketika layanan aktual memenuhi layanan yang dijanjikan dan kebutuhan serta harapan pelanggan. Untuk selanjutnya determinan ini menjadi lima dimensi penting (Parasuraman et al., 1991, 1994) antara lain sebagai berikut:

1. Benda Berwujud
2. Keandalan
3. Ketanggapan
4. Assurance (pengetahuan dan kesopanan karyawan)
5. Empati (peduli, perhatian individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya)

Beberapa tinjauan empiris tentang kualitas layanan telah diuji pada berbagai sektor

dari organisasi. Hasil dari kajian terdahulu telah membuktikan bahwa konstruk SERVQUAL bersifat ajeg dalam penggunaannya untuk pengukuran kualitas layanan pada sebuah organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu penggunaan konstruk servqual ini dijadikan dasar penting dalam Pengembangan instrumen pada penelitian ini.

Dalam konteks pelayanan E-KTP, maka dapat diasumsikan dengan jelas bahwa kualitas pelayanan seharusnya memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien. Tingkat kualitas pelayanan E-KTP yang baik darimemberikan dorongan kepada pasien untuk menjalin hubungan yang kuat dengan pihak Kecamatan Bogor Barat sebagai institusi penyedia layanan. Dalam jangka panjang hubungan ini memungkinkan Kecamatan Bogor Barat untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan dari pengguna layanan E-KTP. Dengan demikian pihak Kecamatan Bogor Barat dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan E-KTP dengan cara memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dan meminimalkan pengalaman yang kurang menyenangkan bagi pengguna layanan tersebut. Oleh karena itu penting sekali untuk mengevaluasi persepsinya terhadap pelayanan E-KTP yang telah diterimanya. Persepsi ini mendasari persepsi kualitas layanan secara keseluruhan. Di sisi lain tingkat kepuasan keseluruhan yang mereka rasakan atas layanan yang diterima patut untuk dieksplorasi. Dengan kata lain, pengguna layanan membentuk persepsi kualitas layanan berdasarkan evaluasi setiap aspek dalam layanan tersebut dan kemudian sejauhmana setiap aspek ini berkontribusi pada peningkatan kepuasan yang dirasakan pengguna layanan dapat menjadi isu terpenting yang perlu dikaji dalam penelitian ini.

Berdasarkan uraian tentang hasil empiris maupun perspektif teoritis yang disebutkan diatas, maka pertanyaan penelitian yang penting dapat dikemukakan adalah aspek kualitas layanan apa yang paling berperan dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan E-KTP pada Kecamatan Bogor Barat.

2. METODE PENELITIAN

Desain penelitian menggunakan survei *cross-sectional* pada periode waktu tertentu. Penelitian ini berlangsung selama bulan Juli-Agustus 2021 (kurang lebih 30 hari untuk periode pengumpulan data). Responden akan diminta untuk menjawab pertanyaan dalam konteks persepsi tentang pengalaman dalam mengakses layanan

E-KTP di Kecamatan Bogor Barat. Metode penelitian kuantitatif digunakan pada penelitian ini, dengan mengambil data primer yang diperoleh dari instrument kuesioner yang disebarkan kepada responden. Instrumen kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dengan mengukur lima variabel independen yang merupakan derivasi dari konsep kualitas layanan. Operasionalisasi konsep untuk masing – masing variabel tersebut dapat dijelaskan antara lain sebagai berikut :

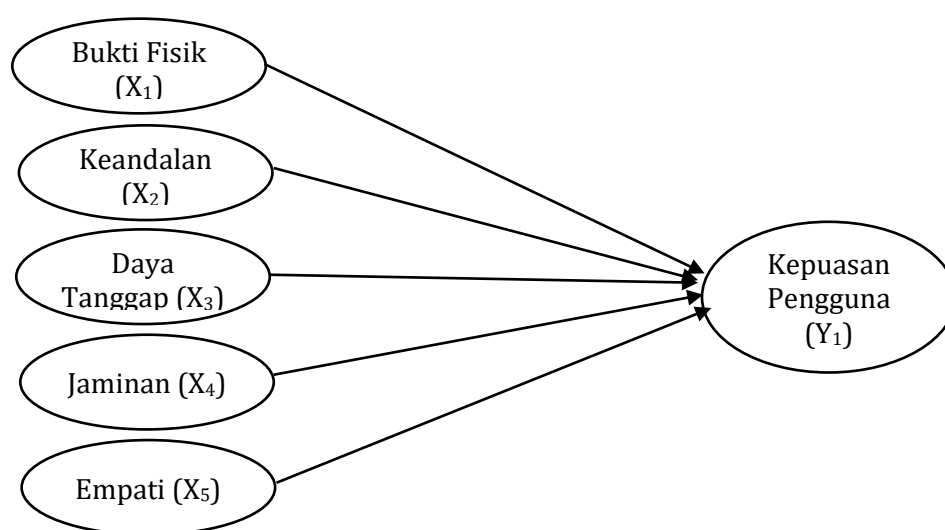
1. Bukti fisik dalam konteks penelitian ini mengacu kepada lingkungan fisik dalam organisasi Kecamatan Bogor Barat berkaitan dengan fasilitas, peralatan, staf dan kode pakaian mereka, yaitu tujuan konkret, yang dapat dengan mudah diamati atau disentuh oleh pelanggan;
2. Keandalan ditentukan secara operasional sebagai kemampuan dari Kecamatan Bogor Barat untuk memberikan pelayanan E-KTP sesuai dengan yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Ini memerlukan pemenuhan perjanjian dan memastikan bahwa layanan dilakukan secara akurat dari awal;
3. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu bagaimana Kecamatan Bogor Barat melakukan pelayanan E-KTP dengan segera dan cepat, kesediaan untuk membantu pelanggan dan tersedia saat pengguna layanan membutuhkan bantuan;
4. Jaminan mencakup pengetahuan dan kompetensi dan kemampuan staf yang ada di Kecamatan Bogor Barat untuk memperoleh kepercayaan dari pengguna layanan E-KTP;
5. Empati didefinisikan sebagai perhatian secara individual dari staf yang ada di Kecamatan Bogor Barat yang menunjukkan kepedulian pada pelayanan E-KTP yang diberikan kepada pelanggan.

Penelitian kuantitatif melibatkan penggunaan kuesioner terstruktur untuk mengumpulkan data dari warga. Data tersebut digunakan untuk menguji hipotesis yang didalilkan dalam penelitian. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini termasuk pertanyaan yang merupakan versi adaptasi dari instrumen SERVQUAL. Proses pemurnian pengukuran dilakukan untuk mencapai pengukuran yang andal dan valid. Koefisien alpha digunakan sebagai ukuran reliabilitas setiap skala. Sementara untuk mengukur validitas dilihat dari nilai koefisien korelasi pada setiap

indikator pada variabel tersebut. Hasil dari menilai konsistensi internal dan pengujian validitas untuk masing – masing konstruk dibahas di bagian hasil dan pembahasan pada penelitian ini.

Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tehnik sampel non acak berupa tehnik penarikan sampel secara bola salju (*snowball sampling*). Selama kurun waktu dua bulan (Juli – Agustus 2021), responden dalam penelitian ini diperoleh dari para pengguna yang mengakses layanan E-KTP pada Kecamatan Bogor Barat dan bersedia untuk menjadi responden penelitian dengan menjawab seluruh pernyataan dalam instrument penelitian yang telah tersedia. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrument kuesioner yang disusun dalam bentuk google form untuk kemudian disebarakan kepada responden. Tehnik pengambilan sampel adalah *non-probability sampling* dengan *snowball sampling* atau sampel bola salju.

Pengumpulan data yang telah selesai kemudian dipilah dan diolah dengan menggunakan tehnik analisis regresi berganda melalui penggunaan software SPSS. Penggunaan tehnik analisis regresi berganda ini mempertimbangkan tujuan dari penelitian untuk menguji peran dari masing – masing dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan E-KTP pada Kecamatan Bogor Barat. Kerangka konseptual penelitian yang dikembangkan pada penelitian ini terdiri dari lima variabel bebas serta satu variabel dependen.



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian

3. HASIL PENELITIAN

Tabel 3.1 Nilai Mean dan Koefisien Korelasi

	Mean	r
Bukti Fisik ($\alpha = .911$)	3,890	
Fasilitas dan peralatan Pelayanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat tergolong baru serta terawat baik	4.00	.816
Lingkungan Pelayanan E-KTP di Kecamatan Bogor Barat bersih serta nyaman	3.94	.793
Para personil pelayanan E-KTP di Kecamatan Bogor Barat terlihat profesional dan rapi dalam penampilan	3.77	.842
Terdapat brosur informatif tentang pelayanan E-KTP yang disediakan Kecamatan Bogor Barat	3.87	.814
Terdapat privasi bagi pengguna layanan di Kecamatan Bogor Barat selama proses pelayanan E-KTP	3.87	.633
Keandalan ($\alpha = .923$)	3,952	
Pelayanan E-KTP yang diberikan Kecamatan Bogor Barat sesuai dengan waktu yang ditentukan	3.97	.771
Pelayanan E-KTP yang diberikan Kecamatan Bogor Barat dilakukan dengan benar	3.95	.849
Professionalisme dan kompetensi yang ditampilkan oleh personil di bagian pelayanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat	4.03	.759
Pelayanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat bebas kesalahan	3.85	.780
Konsistensi Pelayanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat tergolong baik	3.95	.855
Daya Tanggap ($\alpha = .940$)	4,292	
Kecepatan Pelayanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat yang ditunjukkan dikategorikan baik	4.02	.865
Daya tanggap yang ditampilkan oleh personil di bagian Pelayanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat	3.97	.859
Sikap staf Pelayanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat menanamkan kepercayaan pada pengguna layanan	4.24	.891
Waktu tunggu Pelayanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat tidak lama	4.02	.849
Jaminan ($\alpha = .948$)	4,032	
Staf Pelayanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat yang ramah dan sopan	3.87	.869
Staf Pelayanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat memiliki pengetahuan yang luas	4.06	.862
Pengguna layanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat diperlakukan dengan baik	4.06	.897
Staf pelayanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat memberikan penjelasan menyeluruh tentang pelayanan E-KTP	4.13	.888
Empati ($\alpha = .895$)	4,048	
Pengguna layanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat mendapatkan umpan balik yang dibutuhkan	4.02	.719
Ketersediaan layanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat sesuai dengan jam pelayanan	4.05	.680
Staf layanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat memiliki kepentingan melayani pengguna dengan usaha terbaik sepenuh hati	4.11	.699
Staf layanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat memahami kebutuhan spesifik pengguna	4.02	.758
Kepuasan Pengguna Layanan E-KTP ($\alpha = .900$)	4,048	
Merasa puas atas keputusan menggunakan layanan E-KTP Kecamatan	3.85	.768

Aspek Terpenting Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan: Sebuah Studi Empiris Pada Layanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat

Bogor Barat		
Merasa puas dalam mengakses layanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat	3.97	.737
Merasa puas atas keseluruhan obyek fisik yang melekat pada layanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat	4.18	.778
Merasa puas atas kualitas proses penyampaian layanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat	4.23	.722
Merasa puas atas kualitas infrastruktur (bangunan, gedung, peralatan) yang tersedia pada Kecamatan Bogor Barat	4.02	.782
Koefisien korelasi signifikan pada level $p < .001$		

Dari data yang telah terkumpul, telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk menilai tingkat kesahihan data dan keajegan instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini. Selain itu pengujian asumsi klasik telah dilaksanakan untuk mengetahui tentang bagaimana normalitas data, tingkat autokorelasi serta heterokedastisitas, dan secara umum hasil menunjukkan masih dalam taraf toleransi yang dapat diterima. Kemudian pada Tabel 1 menunjukkan hasil nilai mean dan koefisien korelasi yang diperoleh dari hasil pengolahan data yang terkumpul dari 62 responden. Dapat diketahui nilai rerata untuk setiap indikator maupun variabel yang diamati pada penelitian ini, berikut nilai alpha Cronbach untuk mengukur reliabilitas serta koefisien korelasi (r) untuk menilai validitas dari instrumen penelitian.

1. Rerata mean terbesar untuk variabel bukti fisik (X_1) ditemukan sebesar 3,890. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna layanan E-KTP mempersepsikan bukti fisik di Kecamatan Bogor Barat masuk dalam kategori baik. Indikator dengan nilai mean terbesar adalah fasilitas dan peralatan Pelayanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat tergolong baru serta terawat baik ($X_{1.1}$) dengan nilai sebesar 4,00. Sementara nilai mean terendah untuk bukti fisik adalah indikator para personil pelayanan E-KTP di Kecamatan Bogor Barat terlihat profesional dan rapi dalam penampilan ($X_{1.3}$) dengan nilai mean sebesar 3,77. Dari nilai koefisien korelasi menunjukkan bahwa seluruh indikator dari bukti fisik ditemukan valid karena nilai r ditemukan berada diatas 0,3.
2. Sementara untuk variabel keandalan (X_2), ditemukan mempunyai nilai mean sebesar 3,952. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna layanan E-KTP menilai bahwa keandalan di Kecamatan Bogor Barat masuk dalam kategori baik. Indikator dengan nilai mean terbesar adalah profesionalisme dan kompetensi

yang ditampilkan oleh personil di bagian pelayanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat ($X_{2.3}$) dengan nilai sebesar 4,03. Sementara nilai mean terendah untuk keandalan adalah indikator pelayanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat bebas kesalahan ($X_{2.4}$) dengan nilai mean sebesar 3,85. Dari nilai koefisien korelasi menunjukkan bahwa seluruh indikator dari bukti fisik ditemukan valid karena nilai r ditemukan berada diatas 0,3.

3. Pada variabel daya tanggap (X_3), nilai mean untuk variabel ini adalah 4,292. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna layanan E-KTP mempersepsikan daya tanggap di Kecamatan Bogor Barat masuk dalam kategori sangat baik. Kemudian indikator terbesar ditemukan pada sikap staf Pelayanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat menanamkan kepercayaan pada pengguna layanan ($X_{3.3}$) dengan mean sebesar 4,24. indikator dengan nilai mean terendah terletak pada indikator daya tanggap yang ditampilkan oleh personil di bagian Pelayanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat ($X_{3.2}$) dengan mean sebesar 3,97. Dari nilai koefisien korelasi menunjukkan bahwa seluruh indikator dari daya tanggap ditemukan valid karena nilai r berada diatas titik kritis 0,3.
4. Pada variabel jaminan (X_4), nilai mean untuk variabel ini adalah 4,032. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna layanan E-KTP mempersepsikan aspek jaminan pada kualitas layanan di Kecamatan Bogor Barat masuk dalam kategori baik. Kemudian indikator terbesar ditemukan pada staf pelayanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat memberikan penjelasan menyeluruh tentang pelayanan E-KTP ($X_{4.4}$) dengan mean sebesar 4,13. indikator dengan nilai mean terendah terletak pada indikator staf Pelayanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat yang ramah dan sopan ($X_{4.1}$) dengan mean sebesar 3,87. Dari nilai koefisien korelasi menunjukkan bahwa seluruh indikator dari jaminan ditemukan valid karena nilai r berada diatas titik kritis 0,3.
5. Pada variabel empati (X_5), nilai mean untuk variabel ini adalah 4,048. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna layanan E-KTP mempersepsikan empati sebagai aspek kualitas layanan di Kecamatan Bogor Barat masuk dalam kategori baik. Kemudian indikator terbesar ditemukan pada staf layanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat memiliki kepentingan melayani pengguna dengan usaha terbaik sepenuh hati ($X_{5.3}$) dengan mean sebesar 4,11. Indikator dengan nilai

mean terendah terletak pada indikator indikator pengguna layanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat mendapatkan umpan balik yang dibutuhkan ($X_{5.1}$) serta staf layanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat memahami kebutuhan spesifik pengguna ($X_{5.4}$) dengan masing – masing mean sebesar 4,02. Dari nilai koefisien korelasi menunjukkan bahwa seluruh indikator dari empati ditemukan valid karena nilai r berada diatas titik kritis 0,3.

6. Pada variabel kepuasan pengguna layanan E-KTP (Y_1), nilai mean untuk variabel ini adalah 4,048. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna layanan E-KTP mempersepsikan kepuasan atas keseluruhan layanan E-KTP di Kecamatan Bogor Barat masuk dalam kategori baik. Kemudian indikator terbesar ditemukan pada merasa puas atas kualitas proses dalam penyampaian layanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat ($Y_{1.4}$) dengan mean sebesar 4,23. Indikator dengan nilai mean terendah terletak pada indikator merasa puas atas keputusan menggunakan layanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat ($Y_{1.1}$) dengan mean sebesar 3,85. Dari nilai koefisien korelasi menunjukkan bahwa seluruh indikator dari empati ditemukan valid karena nilai r berada diatas titik kritis 0,3.

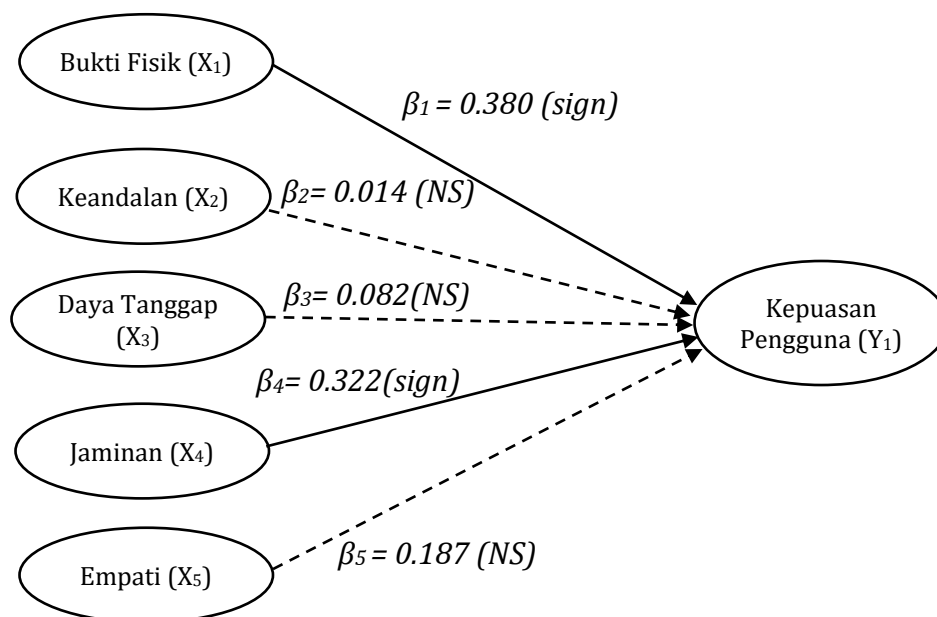
Tabel 3.2 Nilai Koefisien Beta Untuk Hubungan Antar Variabel

Pengaruh	Koefisien Beta	Nilai $t_{\text{statistik}}$	Sign.	Ket
Bukti Fisik → Kepuasan Pengguna Layanan E-KTP	.380	2.695	.009	Signifikan
Keandalan → Kepuasan Pengguna Layanan E-KTP	.014	.101	.920	Tidak Signifikan
Daya Tanggap → Kepuasan Pengguna Layanan E-KTP	.082	.501	.618	Tidak Signifikan
Jaminan → Kepuasan Pengguna Layanan E-KTP	.322	3.156	.003	Signifikan
Empati → Kepuasan Pengguna Layanan E-KTP	.187	1.696	.095	Tidak Signifikan

Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS (2020).

Tabel 2 merupakan hasil analisis regresi yang menunjukkan nilai koefisien beta atau koefisien regresi untuk setiap hubungan antar variabel dalam model penelitian. Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pengguna layanan E-KTP ditemukan signifikan dengan nilai $\beta_1 = 0,380$. Hal ini juga berlaku untuk pengaruh dari jaminan terhadap kepuasan pengguna layanan E-KTP dengan nilai $\beta_4 = 0,322$. Sementara keandalan, daya tanggap, dan empati ditemukan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan E-KTP ($\beta_2 = 0,014$;

$\beta_3 = 0,082$; $\beta_5 = 0,187$). Dari kelima jalur pengaruh antar variabel tersebut ditemukan hanya dua jalur yang mempunyai nilai koefisien beta bermakna penting, yakni pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pengguna layanan E-KTP, serta pengaruh jaminan terhadap kepuasan pengguna layanan E-KTP. Gambaran hasil ini dapat dilihat pada gambar 2 tentang model hasil penelitian sebagai berikut.



Gambar 3.1 Hasil Penelitian

Hasil analisis data menunjukkan nilai koefisien determinan yang ditunjukkan dengan Rsquare sebesar 0,885 yang berarti bahwa varian penjelas dari kepuasan pengguna layanan E-KTP pada Kecamatan Bogor Barat berupa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati menunjukkan nilai yang sangat besar yakni 88,5 persen. Sementara sisanya sebesar 11,5 persen merupakan determinan dari kepuasan pengguna layanan E-KTP diluar 5 hal tersebut diatas. Nilai dari koefisien determinan yang sangat besar ini menunjukkan varian penjelas yang sangat kuat dari kelima variabel independen pada variabel dependen yang diamati pada penelitian ini.

4. PEMBAHASAN

Dari setiap dimensi dari kualitas layanan yang diamati pada penelitian ini, studi menemukan bahwa daya tanggap adalah aspek dari kualitas layanan E-KTP yang ditemukan bernilai tertinggi dibandingkan aspek kualitas layanan lainnya (bukti

fiisk, keandalan, jaminan, dan empati). Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat daya tanggap dari pelayanan E-KTP di Kecamatan Bogor Barat merupakan hal yang paling dipersepsikan baik bagi para pengguna layanannya. Menunjukkan respon yang sangat cepat, baik, dan sopan merupakan upaya penting dari sebuah organisasi dalam meningkatkan layanan yang berkualitas bagi pengguna layanannya. Selain itu temuan hasil menunjukkan bahwa diantara indikator kepuasan pengguna layanan menunjukkan bahwa responden merasa paling puas atas kualitas proses dalam penyampaian layanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat. Secara konseptual maupun berdasarkan hasil empiris terdahulu (Novira et al., 2020; Sutandi & Hendra, 2016; Wu et al., 2014), semua komponen dari kualitas layanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati) diharapkan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan keseluruhan yang dirasakan pengguna layanan tersebut. Apabila seorang pelanggan menganggap layanan yang dirasakan lebih tinggi dibandingkan dengan harapan mereka, maka hal ini cenderung dapat meningkatkan rasa kepuasan atas pelayanan yang diterima (Afthanorhan et al., 2019; Masud-Ul-Hasan et al., 2015). Kepuasan adalah evaluasi atau penilaian sadar yang suatu produk atau layanan maupun penyediannya telah berkinerja relatif baik atau buruk, atau bahwa produk atau jasa maupun penyediannya sesuai atau tidak sesuai dengan penggunaan atau tujuannya.

Hasil analisis mengungkapkan beberapa temuan yang diharapkan dan tidak diharapkan. Berdasarkan hasil pengujian analisis regresi berganda, dapat diketahui nilai koefisien beta untuk setiap hubungan antar variabel dalam model penelitian. Dapat diketahui bahwa dari lima hubungan antar variabel yang diuji, hanya dua jalur pengaruh yang ditemukan bernilai signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan E-KTP, yakni tentang bukti fisik dan jaminan. Temuan penelitian ini tentunya tidak dapat mengkonfirmasi hasil penelitian terdahulu maupun dasar teoritis yang telah dikembangkan sebelumnya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan tingkat keragaman model penelitian yang sangat besar, temuan penelitian mengungkap bahwa tidak semua dari komponen penting dari kualitas layanan dapat memberikan pengaruh positif yang bermakna penting terhadap kepuasan pelanggan. Studi ini mengungkapkan bahwa untuk lebih memahami penilaian kualitas layanan dalam mendorong

kepuasan pengguna, maka dirasa perlu untuk menyelidiki dimensi kunci yang mendasarinya. Bukan berarti bahwa aspek layanan E-KTP yang disediakan oleh Kecamatan Bogor tidak berkualitas, karena responden menunjukkan penilaian pada setiap aspek kualitas layanan yang secara rata – rata tergolong baik. Tetapi hasil temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa bagi Kecamatan Bogor Barat, studi ini menunjukkan keharusan untuk fokus pada keseluruhan kualitas layanan dan dimensi spesifiknya berupa bukti fisik dan jaminan, berdasarkan perubahan kebutuhan dari pengguna layanannya.

5. KESIMPULAN

Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa diantara kelima aspek dalam kualitas layanan yakni bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati, terungkap hanya bukti fisik dan jaminan yang mempunyai pengaruh yang bermakna penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan E-KTP di Kecamatan Bogor Barat. Penting bagi organisasi pemerintah termasuk Kecamatan Bogor Barat untuk menangani masalah kepuasan pengguna layanan E-KTP dengan serius. Institusi perlu menerapkan langkah-langkah yang bertujuan untuk menguji kepuasan pelanggan secara empiris. Manajemen dari Kecamatan Bogor Barat harus memastikan bahwa janji yang dibuat kepada pelanggan ditepati dalam hal pemberian layanan. Kesimpulannya, penelitian ini telah memenuhi beberapa tujuan penting. Hasil penelitian telah memberikan pemahaman kritis dan memecahkan masalah kepuasan pengguna layanan E-KTP yang dihadapi dalam organisasi Kecamatan Bogor Barat. Dengan mengetahui bahwa aspek terpenting dari kualitas layanan yang mendorong kepuasan pengguna adalah tentang bukti fisik dan jaminan, maka organisasi dapat memanfaatkan praktik ini untuk mengetahui pemangku kepentingan organisasi yang terhubung untuk menghasilkan pengetahuan praktis yang berguna untuk praktik dan juga untuk pengembangan teori maupun rumusan kebijakan penting berkaitan dengan pelayanan di area publik ke depannya.

Studi ini, meskipun berguna dalam membantu memahami harapan, persepsi, dan tingkat kepuasan pengguna layanan E-KTP di Kecamatan Bogor Barat, memiliki sejumlah keterbatasan yang perlu diingat saat memanfaatkan temuan ini. Hal ini termasuk fakta bahwa:

1. Penelitian dibatasi pada responden yang berada di satu area kecamatan saja di daerah Bogor Barat, dan oleh karena itu temuan penelitian ini tidak dapat digeneralisasi secara lebih luas atau bahkan di luar pengaturan pada penelitian ini.
2. Meski kerahasiaan responden terjamin, namun responden yang berpartisipasi pada penelitian ini masih skeptis bahwa kekhawatiran mereka akan dibicarakan dengan pejabat setempat dalam yang pada akhirnya mungkin tidak senang dengan respon yang mereka tunjukkan. Hal ini mungkin dapat mempengaruhi cara beberapa responden menjawab pertanyaan.

Mengingat keterbatasan penelitian saat ini, direkomendasikan untuk mempertimbangkan replikasi penelitian seperti ini dengan penggunaan sampel yang lebih besar dari jumlah eksisting responden pada penelitian ini dari daerah sasaran yang lebih luas. Studi semacam ini di masa depan akan berguna untuk mendapatkan wawasan lebih banyak dari pengguna layanan dan untuk membandingkan temuan dengan penelitian saat ini. Selain itu studi ini juga dapat direplikasi dengan menggunakan sampel dari kecamatan lain di area terdekat. Hal ini diharapkan dapat membantu pejabat Pemerintahan setempat untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan pengguna layanan di area tersebut.

6. REFERENSI

- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H., & Ghazali, P. L. (2019). Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. *Management Science Letters*, 9(1), 13–24. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.11.004>
- Agustina, I., Pradesa, H. A., & Putranto, R. A. (2021). Peran Dimensi Motivasi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Komitmen Afektif Pegawai. *JEMAP: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Dan Perpajakan*, 4(2), 218–235.
- Baunsele, D. A., & Hardianto, W. T. (2019). Proses Pelayanan E-Ktp Dalam Usaha Tertib Administrasi Kependudukan. *Jisip: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu ...*, 8(1), 112–115. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1553>
- Dawud, J., Pradesa, H. A., & Afandi, M. N. (2018). Distributive and Procedural Justice, Perceived Organizational Support, and Its Effect on Organizational Commitment in Public Organization. *International Journal of Academic*

- Research in Business and Social Sciences*, 8(12), 1675–1188.
<https://doi.org/10.30741/wiga.v8i1.231>
- Gutiérrez Rodríguez, P., Vázquez Burguete, J. L., Vaughan, R., & Edwards, J. (2009). Quality dimensions in the public sector: Municipal services and citizen's perception. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 6(1), 75–90. <https://doi.org/10.1007/s12208-009-0030-0>
- Hidayati, N., Hanif, R., & Pradesa, H. A. (2016). The Influence of Service Quality and Sense of Belonging toward Members ' Participation in Co-operative Enterprise. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 18(7), 56–65. <https://doi.org/10.9790/487X-1807025665>
- Hidayati, S. N., & Prasetyo, A. P. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index, Metode Service Quality, dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 5(1), 117. <https://doi.org/10.30588/jmp.v5i1.149>
- Kholifah, R. N., & Setiyono, B. (2018). Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tembalang Kota Semarang. *Of Social and Political*, 1–10. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/>
- Kitapci, O., Akdogan, C., & Dortyol, İ. T. (2014). The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction, Repurchase Intentions and Word-of-Mouth Communication in the Public Healthcare Industry. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 148, 161–169. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.030>
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15–26.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Masud-Ul-Hasan, M., Rahman, M. H., & Rana, M. (2015). Identifying Service Quality Attributes and Measuring Customer Satisfaction of Dhaka-Pabna Route Public Bus Service. *Asian Business Review*, 5(2), 72–78. <https://doi.org/10.18034/abr.v5i2.57>

- Musdalipa, M., Parawangi, A., & Malik, I. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Parigi Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 47. <https://doi.org/10.26618/kjap.v3i1.893>
- Novira, A., Priatna, R., & Pradesa, H. A. (2020). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan Puskesmas di Kabupaten Sumedang Tahun 2019. *JEMAP: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Dan Perpajakan*, 3(2), 288–302.
- Oh, H. (1999). Service quality, customer satisfaction, and customer value: A holistic perspective. *International Journal of Hospitality Management*, 18(1), 67–82. [https://doi.org/10.1016/s0278-4319\(98\)00047-4](https://doi.org/10.1016/s0278-4319(98)00047-4)
- Parasuraman, A., 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.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420–450.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111. <https://doi.org/10.2307/1252255>
- Pradesa, H. A. (2018). Peran Komitmen Afektif Dalam Memperkuat Dampak Dari Dimensi Iklim Kerja Etis Terhadap Perasaan Berkewajiban Pegawai Negeri Sipil di Kantor Pemerintahan Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 12(2), 16–29.
- Pradesa, H. A., Dawud, J., & Affandi, M. N. (2019). Mediating Role of Affective Commitment in The Effect of Ethical Work Climate on Felt Obligation Among Public Officers. *JEMA: Jurnal Ilmiah Bidang Akuntansi Dan Manajemen*, 16(2), 133–146. <https://doi.org/10.31106/jema.v16i2.2707>
- Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 13–21. www.jurnal.uniga.ac.id

- Putranto, R. A., Setiajatnika, E., & Fahmi, I. (2018). The Effect of Public Service Motivation and Job Satisfaction on Public Officers' Performance through Commitment. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(12), 1422–1435. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v8-i12/5247>
- Putri, D. P., & Hafis, R. I. Al. (2018). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak (Studi Pengurusan e-KTP). *PUBLIKA*, 4(1), 134–153.
- Sukur Suleman. (2019). Kualitas pelayanan e-ktip di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten halmahera selatan. *Administrasi Publik*, 5(1), 1–13.
- Sulistyan, R. B., Pradesa, H. A., & Kasim, K. T. (2017). Peran Mediasi Kepuasan Dalam Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Institusi Terhadap Retensi Mahasiswa. *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 7(2), 77–78. <https://doi.org/10.30741/wiga.v7i2.337>
- Sutandi, A. C., & Hendra, Y. N. R. (2016). Important Factors of Service Quality To Improve Customer Satisfaction of City Tour Bus As a Public Transport in Large Cities in Indonesia. *The 19th International Symposium of FSTPT Islamic University of Indonesia, October*, 11–13.
- Swan, J. E., & Combs, L. J. (1976). Product Performance and Consumer Satisfaction: A New Concept. *Journal of Marketing*, 40(2), 25. <https://doi.org/10.2307/1251003>
- Wibisono, A., & S. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *PERFORMANCE “ Jurnal Bisnis & Akuntansi,”* 6(2), 32. <https://doi.org/10.24929/feb.v6i2.268>
- Widiastuti, I. (2018). Kebijakan Pelayanan E - Ktp Di Kota Bandung. *Ilmiah WIDYA*, 3(1), 16–24. https://scholar.google.co.id/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=cucplqAAAAAJ&citation_for_view=cucplqAAAAAJ:WF5omc3nYNoC
- Widiaswari, R. R. (2012). Pengaruh Kinerja Aparatur Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Banjarbaru. *Jurnal Spread*, 2(2), 169–182.
- Williamson, A., & Snow, D. (2013). Bridging theory and practice. *Public Performance and Management Review*, 37(1), 154–187.

<https://doi.org/10.2753/PMR1530-9576370107>

- Wisniewski, M. (2001). Perspectives Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services. *Managing Service Quality*, 11(6), 380–388.
- Wisniewski, M., & Donnelly, M. (1996). Measuring service quality in the public sector: The potential for SERVQUAL. *Total Quality Management*, 7(4), 357–366. <https://doi.org/10.1080/09544129650034710>
- Woodruff, R. B., Cadotte, E. R., & Jenkins, R. L. (1983). Modeling Consumer Satisfaction Processes Using Experience-Based Norms. *Journal of Marketing Research*, 20(3), 296. <https://doi.org/10.2307/3151833>
- Wu, P., Huang, C., & Chou, C. (2014). Service expectation, perceived service quality, and customer satisfaction in food and beverage industry. *International Journal of Organizational Innovation*, 7(July 2014), 171–181. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=97297923&site=ehost-live>
- Zulvia, P. Z., & Haryanto, N. D. (2021). Increasing Customer Satisfaction Through Improving Service Quality At the Purworejo Post Office 54100. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 195–211. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.796>