

KUALITAS KINERJA PEGAWAI DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA PEMBUATAN E-KTP DI KECAMATAN CIBUGEL KABUPATEN SUMEDANG

Dian Novianti¹⁾, M Dana Prihadi²⁾, Betty Wargadinata³⁾

¹Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bandung

E-mail: noviantiii@stiabandung.ac.id

²Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bandung

E-mail: m_danaprihadi@stiabandung.ac.id

³ Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bandung

E-mail: betty.wargadinata@stiabandung.ac.id

Abstract

This study aims to evaluate the effect of Employee Performance and Interpersonal Communication on Community Satisfaction in the context of making E-KTP. Employee Performance Variables consist of Tangibility, Reliability, and Responsiveness, while Interpersonal Communication consists of Openness, Empathy, Support, and Positive Attitude. Community Satisfaction is measured through Timeliness, Accessibility, and Service. The research was conducted by collecting data through a survey of people who used the service to make an E-KTP. Data analysis was performed using multiple linear regression methods to test the effect of the independent variables on the dependent variable. The results of the study show that Employee Performance and Interpersonal Communication have a significant influence on Community Satisfaction. In the Employee Performance dimension, it was found that adequate facilities, a professional appearance, and a good appearance of the E-KTP contributed to increasing Community Satisfaction. Reliability shows the importance of good information management, while Responsiveness emphasizes fast response and Responsiveness to the public. Interpersonal Communication also has a significant influence on Community Satisfaction. Openness, Empathy, Support, and a Positive Attitude in Communication between employees and the community are important factors in increasing Community Satisfaction. The Community Satisfaction variable found that Timeliness, Accessibility, and Good Service significantly contributed to the level of Community Satisfaction in the E-KTP-making service. The results of this study have important implications for related parties, such as government agencies and employees involved in making E-KTPs, to improve employee performance and interpersonal Communication to meet community expectations and needs in public services.

Keywords : Maksimum 5 Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Masyarakat, E-KTP.

1. PENDAHULUAN

Dalam rangka meningkatkan Kepuasan Masyarakat untuk memperoleh pelayanan sangat diperlukan sumber daya aparatur yang professional, teladan, disiplin, berfikiran modern dan bermoral baik (Rizki & Sulistyan, 2022), serta mampu menempatkan dirinya sebagai abdi masyarakat yang mampu menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata kepada masyarakat yang dilandasi kesetiaan dan ketaatan kepada pancasila dan UUD 1945 (Nasution, 2019). Pegawai sebagai salah satu aparatur negara mempunyai peranan yang sangat strategis dalam menyelenggarakan tugas umum pemerintahan dan pembangunan otonomi daerah, agar mampu mengemban peranan tersebut dengan baik (Kamarasyid, 2019). Pegawai dituntut beberapa kualitas seperti cepat tanggap, handal, dan potensional

dalam bidangnya (Yusnita et al., 2022), sikap dan perilaku yang penuh kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan UUD 1945, negara pemerintahan serta mengutamakan kesatuan dan persatuan, bermental baik, berwibawa, tangguh, berdaya guna, bersih serta sadar akan tanggung jawabnya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, sehingga memiliki kemampuan untuk mengubah tantangan dan hambatan menjadi peluang. Pelaksanaan otonomi daerah sebagai implementasi Undang-Undang No.32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah dan Undang-Undang No.32 Tahun 2004 perimbangan keuangan antara pemerintahan pusat dan pemerintahan daerah akan sangat tergantung bagaimana daerah tersebut dalam mendayagunakan sumber daya dan dana menjadi potensi daerah itu sendiri (Sawir, 2021). Keterbukaan dalam pelayanan yang selama ini dilakukan oleh pemerintah sudah bisa dirasakan oleh masyarakat secara umum (Purnawan et al., 2022). Hal ini bisa dirasakan dengan lebih mudahnya masyarakat dalam menggunakan semua informasi yang diinginkan dengan tetap mengacu kepada peraturan yang ada. Selain itu masyarakat merasa puas karena dapat ikut berpartisipasi dalam penyelenggaraan pemerintah sehingga semua aspirasi dan keluhan bisa segera dapat direspon oleh pemerintahan berdasarkan antara hak, kewajiban masyarakat dan pemerintah diantaranya dalam program pembuatan E-KTP (Setiawan, 2022).

Program ini adalah langkah paju dari pemerintahan Indonesia yang dimaksudkan untuk pendataan penduduk Indonesia tersebut di berbagai peluang Indonesia sehingga program pembuatan E-KTP dengan menggunakan teknologi informasi ini menjadikan pemerintahan lebih mudah dalam pendapat penduduk pemanfaatan *CHIP*, jelasnya juga didukung teknologi biometrik yang mampu mengidentifikasi ketunggalan identitas penduduk (Hariyati et al., 2022). Teknologi ini melalui tiga jenis data biometrik yakni foto wajah 10 sidik jari dan 2 iris mata dengan teknologi ini upaya mengubah data seperti nama, alamat, tempat, tanggal lahir dan lainnya tidak akan berhasil, satu orang hanya bisa mendaftarkan sekali dan hanya mendapat satu KTP pihak pihak yang terlibat dalam pembuatan E-KTP antara lain adalah petugas kelurahan serta warga, analisis sistem ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif menggunakan skala likert yang dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Kinerja Pegawai terhadap pembuatan E-KTP dalam meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Desa Jaya mekar kecamatan Cibugel Kabupaten Sumedang masih rendah seperti terlihat dari indikator itu berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan kepada masyarakat, maka penulis mengetahui bahwa Kepuasan Masyarakat terhadap pembuatan E-KTP masih belum optimal, kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas, belum ada nya kepastian waktu dan biaya terhadap pembuatan E-KTP, tingkat Kepuasan Masyarakat yang masih rendah permasalahan tersebut disebabkan oleh pegawai kantor Kecamatan Cibugel yang belum melaksanakan fungsinya dengan optimal, hal ini dibuktikan dengan beberapa indikator permasalahan sebagai berikut: tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan pekerjaan masih rendah contohnya: pelayanan yang diberikan petugas salah satunya mengenai pembuatan E-KTP.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut: Bagaimana pengaruh Kinerja Pegawai kantor kecamatan cibugel kabupaten sumedang terhadap pembuatan E-KTP?. Bagaimana kepuasan masyarakat di Kecamatan Cibugel Kabupaten Sumedang terhadap pelayanan di Kecamatan ?

2. LANDASAN TEORI

Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu, dalam konteks pengembangan sumber daya manusia kinerja seorang karyawan dalam sebuah perusahaan sangat dibutuhkan untuk mencapai prestasi kerja bagi karyawan itu sendiri dan untuk keberhasilan perusahaan (Rizki & Sulistyan, 2022). Kinerja adalah hasil fungsi pekerjaan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi pada periode waktu tertentu yang merefleksikan seberapa baik seseorang atau kelompok tersebut memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi (Sulistyan et al., 2020). Kinerja adalah hasil kerja yang telah dicapai dengan menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan dalam jangka waktu tertentu (Syarif et al., 2022). Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja baik itu secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai pegawai, dalam menjalankan tugas tugas nya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan organisasi, dan hasil kerjanya tersebut disesuaikan dengan hasil kerja yang diharapkan organisasi, melalui kriteria kriteria atau standar Kinerja Pegawai yang berlaku dalam organisasi.

Penilaian Kinerja Pegawai

Penilaian kinerja adalah suatu sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya dalam suatu organisasi melalui instrumen penilaian kinerja merupakan suatu evaluasi terhadap penampilan kerja individu (personel) dengan membandingkan dengan standar baku penampilan (Sutrisno, 2020). Penilaian kinerja merupakan bagian penting dari proses manajemen baik organisasi publik maupun swasta namun karena sifat dan karakteristik organisasi berbeda dengan sektor swasta, penekanan dan orientasi pengukuran pun terdapat perbedaan (Haryono, 2018). Penilaian kinerja adalah menghasilkan informasi yang akurat tentang perilaku dan kinerja anggota-anggota organisasi. Manfaat penilaian kinerja sebagai media ukur untuk menentukan kenaikan jabatan, mendorong potensi karyawan, menjadi parameter pengukuran kenaikan gaji, menggali potensi diri pegawai, menjadi bahan evaluasi.

Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang atau sekelompok kecil orang-orang dengan beberapa efek dan umpan balik seketika (Prasetyo & Anwar, 2021). *(the procces of sending and receiving message between two person, or among a small group of persons, with some effect and some immediate feedback).*

Menurut devito komunikasi interpersonal yang efektif memiliki indikator antara lain:

1. Keterbukaan (openness) komunikator dan komunikan saling mengungkapkan segala ide atau gagasan bahwa permasalahan secara bebas (tidak ditutupi) dan terbuka tanpa rasa takut atau malu. Kedua duanya saling mengerti dan memahami pribadi masing-masing.
2. Empati (emphaty) kemampuan agar dapat mengerti serta memahami apa yang orang lain rasakan
3. Dukungan (supportiveness) setiap pendapat, ide atau gagasan yang disampaikan mendapat dukungan dari pihak pihak yang berkomunikasi.
4. Rasa positif (positiveness) setiap pembicara yang disampaikan dapat gagasan pertama yang positif.
5. Kesamaan (equality) suatu komunikasi lebih akrab dalam jalinan pribadi lebih kuat apabila memiliki kesamaan pandangan.

Menurut Antari and Suarmini (2022) mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung.

Pengertian E-KTP

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh kementerian dalam negeri yang berlaku di seluruh wilayah negara kesatuan republik indonesia. Kartu ini wajib dimiliki bagi warga negara indonesia (WNI) dan warga negara asing (WNA) yang memiliki izin tinggal tetap (Itap) yang sudah berumur 17 tahun atau sudah pernah kawin atau sudah kawin. anak dari orang tua warga negara asing yang memiliki Itap dan sudah berumur 17 tahun juga wajib memiliki KTP (Hariyati et al., 2022; Purba et al., 2019). Menurut Peraturan Perundang-Undangan Yaitu UU No. 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 Point 14 bahwa Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Selanjutnya Disingkat Ktp-El Adalah Kartu Tanda Penduduk Yang dilengkapi *CHIP* yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana.

Pengertian Pelayanan E-KTP

Pengertian Pelayanan E-KTP Adalah proses kegiatan yang dilakukan petugas kepada masyarakat mulai dari pengisi format melakukan foto biometrik sampai dengan percetakan E-KTP kemudian data di input menggunakan komputer yang dapat menyimpan data secara database E-KTP atau KTP adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada data base kependudukan nasional, penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK), NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku untuk seumur hidup, Nomor NIK yang ada di KTP akan dijadikan dalam dasar penerbitan yaitu: Passport, Surat izin mengemudi (SIM), Nomor pokok wajib pajak (NPWP), polis asuransi, sertifikat atau surat tanah, penerbitan dokumen identitas lainnya (pasal 13 UU No.23 tahun 2006 tentang adminduk). Langkah selanjutnya yaitu proses pembuatan E-KTP di kecamatan cibugel. ambil no antrian, tunggu pemanggilan no antrian, menuju ke loket yang ditentukan, entry data dan foto. pembuatan E-KTP selesai lalu penduduk datang ke tempat pelayanan membawa surat panggilan, petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan data base, foto digital, tanda tangan pada alat perekam sidik jari dan Scan retin mata, petugas membuat TTD dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai tanda bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto tanda tangan sidik jari.

Pembuatan E-KTP

Sebelum pembuatan E-KTP langkah terlebih dahulu yaitu penerbit KTP baru bagi penduduk WNI dilakukan setelah memenuhi persyaratan yaitu, Telah berusia 17 tahun, surat pengantar dari RT/RW dan kepala desa/lurah, fotokopi KK, fotokopi akta kelahiran, kemudian penduduk datang ke kecamatan untuk melakukan pengisian persyaratan yaitu melakukan pas foto dengan ukuran 3x4. Dilihat pada data diatas dari jumlah masyarakat yang belum melakukan pembuatan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk) elektronik 2021-2022 masi banyak masyarakat yang belum melaksanakan perekaman kartu tanda penduduk,

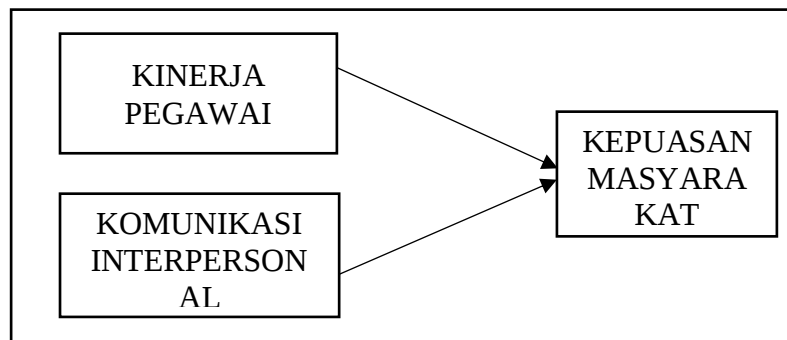
Pengertian Kepuasan Masyarakat

Menurut pendapat Rizki and Sulistyan (2022) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang disarankan dengan yang diharapkan. Selanjutnya menurut pendapat Alma (2016) menyatakan bahwa

kepuasan adalah respon yang sudah terpenuhi keinginannya, ada perkiraan terhadap keunikan, keistimewaan dan ciri khusus dari barang atau jasa, yang telah memberikan tingkat kesenangan tertentu. Kepuasan Masyarakat merupakan respon masyarakat terhadap kesesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Kepuasan Masyarakat mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan, terciptanya Kepuasan Masyarakat dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara organisasi dan masyarakat menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pelanggan dan terciptanya loyalitas khususnya masyarakat desa jaya mekar Kecamatan cibugel, untuk membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi organisasi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler and Keller (2012) terdapat berbagai pendapat tentang faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat adalah, perilaku petugas, harga pelayanan, kondisi lingkungan, promosi atau iklan yang berlebihan, pelayanan yang diberikan. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan hasil dari adanya perbedaan perbedaan antara harapan pelanggan dengan kinerja yang dirasakan oleh pelanggan tersebut.



H1: Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat

H2: Komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif dengan merujuk pada Ferdinand (2014). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berada di desa jayamekar kecamatan cibugel kabupaten sumedang yang berjumlah 160 dengan wajib ber KTP. untuk menentukan jumlah sampel maka menggunakan rumus slovin dari perhitungan rumus slovin tersebut maka diketahui jumlah sampel nya adalah 114 orang. Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari angket, observasi dan wawancara. Terdapat tiga variabel dalam penelitian ini yaitu Kinerja Pegawai, komunikasi interpersonal, Kepuasan Masyarakat. Populasi yang disurvei meliputi seluruh pihak baik masyarakat maupun ASN yang mendapatkan pelayanan pada kantor kecamatan cibugel kabupaten sumedang. Teknik penarikan sampel atau responden dipilih secara acak ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah tersebut salah satunya di desa jaya mekar kecamatan cibugel kabupaten sumedang , unit pelayanan dengan memperhatikan keterwakilan gender, usia, tingkat, Pendidikan, pekerjaan. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang disusun berdasarkan dimensi variabel nya, dalam penelitian ini, setiap item kuesioner diukur dengan menggunakan skala

likert 5 point, mulai dari 1-5 dengan point 1 menunjukkan responden sangat tidak setuju sedangkan point 5 menunjukkan responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Penelitian ini menggunakan variabel kualitas layanan, kepercayaan masyarakat dan kepuasan masyarakat. Kualitas layanan diukur oleh 5 item yang terdiri dari tangible, realiability, responsipenes, asuran dan empati. Kepercayaan masyarakat diukur oleh item yang terdiri dari keandalan, kejujuran, kepedulian dan kredibilitas. Sedangkan kepuasan masyarakat diukur oleh 3 item yaitu tepat waktu, aksebilitas dan pelayanan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil penelitian

Bagian ini Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh dari Kinerja Pegawai dan komunikasi interpersonal terhadap Kepuasan Masyarakat dalam proses pembuatan e-KTP di Kecamatan Cibugel, Kabupaten Sumedang. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai faktor-faktor yang berkontribusi terhadap Kepuasan Masyarakat dalam layanan publik yang sangat penting ini. Dalam mencapai tujuan tersebut, terkumpul data melalui survei yang melibatkan responden yang merupakan masyarakat yang telah menggunakan layanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Cibugel. Data tersebut kemudian dianalisis secara statistik untuk mengidentifikasi keterkaitan antara Kinerja Pegawai, komunikasi interpersonal, dan Kepuasan Masyarakat.

Sebelum melakukan analisis data menggunakan analisis regresi berganda, data hasil jawaban responden terlebih dahulu di uji keabsahannya menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas sebagaimana hasil berikut:

Tabel 1
Pengujian Validitas Instrumen Penelitian

Item	Korelasi	t_{hitung}	t-tabel	Validitas
X1.1	0.208	2.263	1.982	VALID
X1.2	0.189	2.047	1.982	VALID
X1.3	0.210	2.283	1.982	VALID
X1.4	0.169	1.820	1.982	TIDAK VALID
X1.5	0.116	1.240	1.982	TIDAK VALID
X1.6	0.376	4.320	1.982	VALID
X1.7	0.243	2.665	1.982	VALID
X1.8	0.262	2.889	1.982	VALID
X1.9	0.587	7.707	1.982	VALID
X1.10	0.347	3.930	1.982	VALID
X1.11	0.546	6.933	1.982	VALID
X1.12	0.576	7.481	1.982	VALID
X1.13	0.516	6.403	1.982	VALID
X1.14	0.562	7.217	1.982	VALID
X1.15	0.277	3.069	1.982	VALID
X1.16	0.402	4.673	1.982	VALID
X1.17	0.621	8.416	1.982	VALID
X1.18	0.477	5.763	1.982	VALID
X.19	0.623	8.475	1.982	VALID
X2.1	0.323	3.630	1.982	VALID
X2.2	0.493	6.027	1.982	VALID

Item	Korelasi	t_{hitung}	t_{tabel}	Validitas
X2.3	0.378	4.336	1.982	VALID
X2.4	0.604	8.060	1.982	VALID
X2.5	0.235	2.572	1.982	VALID
X2.6	0.386	4.443	1.982	VALID
X2.7	0.372	4.257	1.982	VALID
X2.8	0.543	6.881	1.982	VALID
X2.9	0.370	4.237	1.982	VALID
X2.10	0.572	7.418	1.982	VALID
X2.11	0.484	5.887	1.982	VALID
X2.12	0.519	6.452	1.982	VALID
X2.13	0.594	7.846	1.982	VALID
X2.14	0.459	5.492	1.982	VALID
X2.15	0.423	4.964	1.982	VALID
X2.16	0.283	3.137	1.982	VALID
Y1.1	0.500	6.144	1.982	VALID
Y1.2	0.627	8.563	1.982	VALID
Y1.3	0.469	5.639	1.982	VALID
Y1.4	0.573	7.440	1.982	VALID
Y1.5	-0.006	-0.066	1.982	TIDAK VALID
Y1.6	0.238	2.604	1.982	VALID
Y1.7	0.183	1.974	1.982	TIDAK VALID
Y1.8	0.319	3.576	1.982	VALID
Y1.9	0.322	3.620	1.982	VALID
Y1.10	0.472	5.689	1.982	VALID
Y1.11	0.438	5.173	1.982	VALID
Y1.12	0.575	7.465	1.982	VALID
Y1.13	0.499	6.126	1.982	VALID
Y1.14	0.526	6.569	1.982	VALID

Sumber: Pengolahan Data Hasil Jawaban Responden, tahun 2023.

Hasil uji validitas memperlihatkan bahwa ada 4 pertanyaan yang tidak valid yaitu dari variabel Kinerja Pegawai, pada dimensi bukti fisik (tangible), dan pada dimensi keabsahan (reliability), dan pada variabel Kepuasan Masyarakat, pada dimensi aksesibilitas, pada 2 indikatornya yaitu kemudahan dan akses sarana prasarananya. Sedangkan yang lainnya sudah valid, sehingga ada 45 indikator yang dapat dianalisis selanjutnya dalam penelitian ini.

Selain uji validasi, maka uji untuk instrumen penelitian adalah uji reliabilitas, uji reliabilitas konten setiap variabel dengan hasil sebagai berikut:

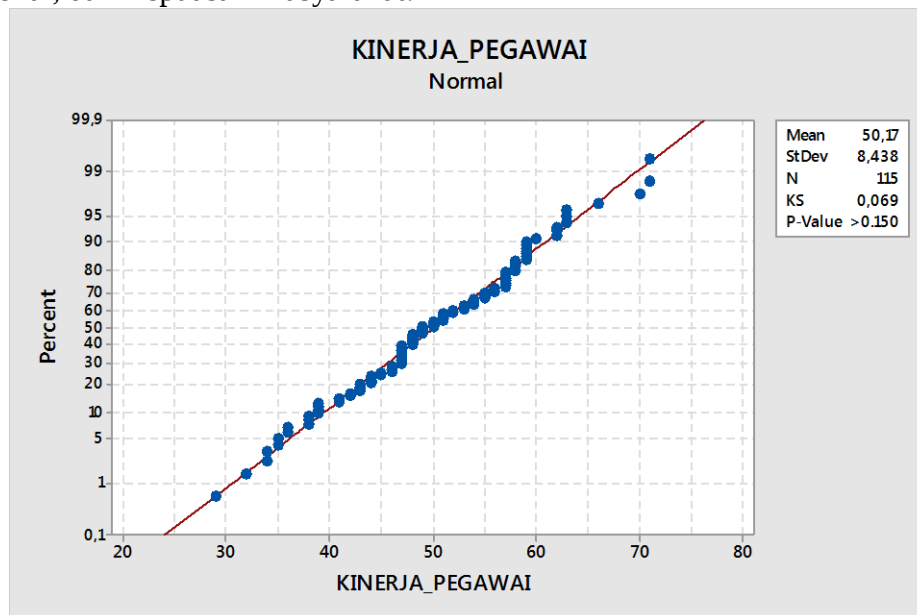
Tabel 2
Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	r_{12}	t_{hitung}	t_{tabel}	Keputusan
X1	0.733	11.438	1.982	RELIABEL
X2	0.750	12.053	1.982	RELIABEL
Y	0.676	9.749	1.982	RELIABEL

Sumber: Pengolahan Data Hasil Jawaban Responden, tahun 2023.

Berdasarkan tabel yang diberikan, variabel Kinerja Pegawai, komunikasi interpersonal, dan Kepuasan Masyarakat semua memperoleh nilai t-hitung yang lebih besar daripada nilai t-tabel yang tertera. Oleh karena itu, variabel Kinerja Pegawai, komunikasi interpersonal, dan Kepuasan Masyarakat dapat dianggap reliabel dalam konteks penelitian ini. Dengan demikian, hasil uji reliabilitas ini menyajikan informasi yang menunjukkan bahwa variabel Kinerja Pegawai, komunikasi interpersonal, dan Kepuasan Masyarakat memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa alat ukur atau instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel tersebut dalam penelitian ini memberikan hasil yang konsisten dan dapat diandalkan.

Selain uji instrumen diatas, data yang akan dianalisis terlebih dahulu akan diperiksa normalitas datanya, karena uji normalitas data setiap variabel merupakan syarat dalam melakukan analisis model regresi yang akan dihitung untuk menjawab hipotesis yang diajukan. Berikut hasil uji normalitas dari variabel Kinerja Pegawai, komunikasi interpersonal, dan Kepuasan Masyarakat.

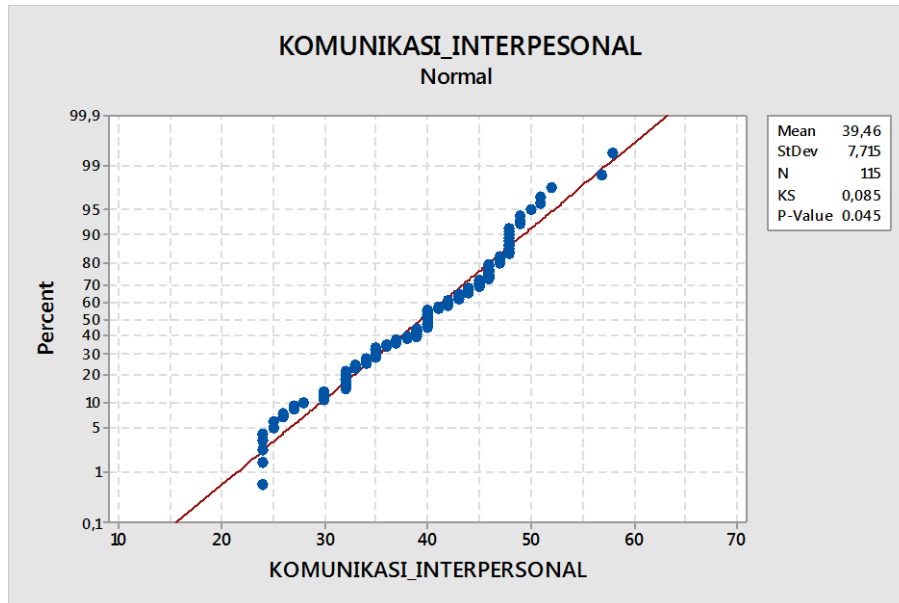


Gambar 2

Uji Normalitas Data Kinerja Pegawai

Sumber: Output Software Minitab 17.0 for windows

Merujuk pada gambar uji normalitas data Kinerja Pegawai maka dapat disimpulkan bahwa hasil jawaban responden terhadap Kinerja Pegawai mengikuti distribusi normal, dikarenakan p-value yang sebesar 0,15 masih lebih besar daripada $\alpha/2 = 0,025$.

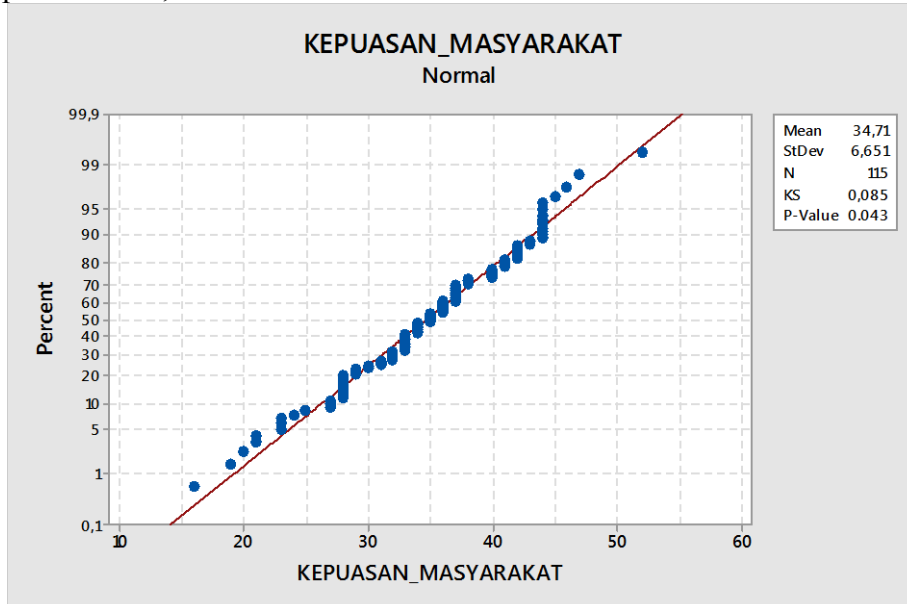


Gambar 3

Uji Normalitas Data Komunikasi Interpersonal

Sumber: Output Software Minitab 17.0 for windows

Merujuk pada gambar uji normalitas data komunikasi interpersonal, maka dapat disimpulkan bahwa hasil jawaban responden terhadap komunikasi interpersonal dari pegawai mengikuti distribusi normal, dikarenakan p-value yang sebesar 0,045 masih lebih besar daripada $\alpha/2 = 0,025$.



Gambar4

Uji Normalitas Data Kepuasan Masyarakat

Sumber: Output Software Minitab 17.0 for windows

Merujuk pada gambar uji normalitas data Kepuasan Masyarakat, maka dapat disimpulkan bahwa hasil jawaban responden terhadap Kepuasan Masyarakat pada

pembuatan e-KTP mengikuti distribusi normal, dikarenakan p-value yang sebesar 0,043 masih lebih besar daripada $\alpha/2 = 0,025$.

Berdasarkan pengujian normalitas data, maka diyakinkan bahwa data hasil jawaban responden pada ketiga variabel tersebut telah mengikuti distribusi normal, sehingga data hasil jawaban responden dapat digunakan untuk menjawab hipotesis yang telah ditetapkan untuk pengujian model ketiga variabel tersebut.

Langkah selanjutnya adalah mentransformasikan data, dikarenakan data yang didapatkan merupakan skala ordinal karena kuesioner di desain dengan pertanyaan tertutup (pernyataan) dengan pilihan jawaban menggunakan skala likert. Oleh karena itu jawaban responden yang sudah valid dinaikkan dengan menggunakan metode susesif interval (MSI), hal ini dilakukan karena syarat minimal untuk menguraikan model analisis regresi syarat datanya harus minimal berskala interval.

Mo del	R	R Square	Adjust ed R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin- Watson
					R Square Change	F Chang e	df1	df2	Sig. F Chang e	
1	0.890 _a	0.792	0.788	3.06322	0.792	212.750	2	112	0.000	1.639
a. Predictors: (Constant), Komunikasi Interpersonal, Kinerja Pegawai										
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat										

R: Nilai korelasi multipel (R) adalah 0.890. Nilai ini menunjukkan kekuatan dan arah hubungan linear antara variabel independen (Komunikasi Interpersonal L, KINERJA PEGAWAI) dan variabel dependen (Kepuasan Masyarakat). R Square: Nilai koefisien determinasi (R Square) adalah 0.792, yang berarti sekitar 79.2% variabilitas pada variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Ini menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan variasi dalam Kepuasan Masyarakat. Adjusted R Square: Nilai Adjusted R Square adalah 0.788, yang merupakan versi penyesuaian dari R Square untuk kompleksitas model dan jumlah variabel independen. Nilai ini memperhitungkan penambahan variabel independen yang dapat mempengaruhi nilai R Square. Std. Error of the Estimate: Nilai Std. Error of the Estimate adalah 3.06322, yang merupakan perkiraan rata-rata kesalahan dalam memprediksi variabel dependen. Semakin rendah nilai ini, semakin akurat model dalam memprediksi Kepuasan Masyarakat.

R Square Change: Nilai R Square Change adalah 0.792, yang menunjukkan kontribusi variabel independen terhadap penjelasan variabilitas Kepuasan Masyarakat dalam model. F Change: Nilai F Change adalah 212.750, yang merupakan nilai statistik F untuk pengujian signifikansi keseluruhan model. Nilai Sig. F Change yang ditampilkan adalah 0.000, yang berarti model secara keseluruhan signifikan dalam menjelaskan variabel dependen Kepuasan Masyarakat.

Durbin-Watson adalah statistik yang digunakan untuk menguji autokorelasi pada residu model regresi. Nilai Durbin-Watson yang diberikan adalah 1.639. Nilai ini berada di antara 0 dan 4, dan nilainya yang lebih dekat ke 2 menunjukkan bahwa tidak ada autokorelasi positif pada residu. Prediktor: Variabel yang digunakan sebagai prediktor atau variabel independen dalam model adalah Komunikasi Interpersonal dan KINERJA

PEGAWAI. Variabel Dependen: Variabel yang diprediksi atau variabel dependen dalam model adalah Kepuasan Masyarakat. Dengan demikian, output ini memberikan gambaran tentang kekuatan model regresi, tingkat kemampuan menjelaskan variabilitas, signifikansi statistik, akurasi prediksi, dan pengujian autokorelasi pada model regresi yang dibangun.

Coefficients ^a												
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)	2.831	1.734		1.633	0.105	-0.604	6.267					
KINERJA PEGAWAI	0.118	0.059	0.150	1.996	0.048	0.001	0.236	0.775	0.185	0.086	0.329	3.041
KOMUNIKASI_INTERPERSONAL	0.657	0.065	0.763	10.138	0.000	0.529	0.786	0.886	0.692	0.437	0.329	3.041

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Nilai koefisien untuk konstanta adalah 2.831. Kinerja Pegawai: Nilai koefisien untuk variabel Kinerja Pegawai adalah 0.118. Nilai koefisien untuk variabel Komunikasi Interpersonal adalah 0.657. Std. Error: Pada kolom Std. Error, Anda melihat standar error (kesalahan standar) untuk masing-masing koefisien. Standar error untuk konstanta adalah 1.734. Standar error untuk variabel Kinerja Pegawai adalah 0.059. Std. Standar error untuk variabel Komunikasi Interpersonal adalah 0.065. Pada kolom Standardized Coefficients, Anda melihat koefisien standar untuk masing-masing variabel independen. Nilai ini menunjukkan seberapa besar pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen setelah dinormalisasi. Beta Kinerja Pegawai: Nilai koefisien standar (Beta) untuk variabel Kinerja Pegawai adalah 0.150. Nilai koefisien standar (Beta) untuk variabel Komunikasi Interpersonal adalah 0.763.

Pada kolom t, terlihat nilai t-statistik untuk pengujian signifikansi setiap koefisien. Nilai t-statistik menunjukkan sejauh mana koefisien tersebut berbeda secara signifikan dari nol. Nilai t-statistik untuk koefisien Kinerja Pegawai adalah 1.996. Nilai t-statistik untuk koefisien Komunikasi Interpersonal. adalah 10.138. Pada kolom Sig., terlihat bahwa nilai signifikansi (p-value) untuk pengujian hipotesis nol bahwa koefisien tersebut sama dengan nol. Nilai yang lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan (biasanya 0,05) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen. Nilai signifikansi (p-value) untuk koefisien Kinerja Pegawai adalah 0.048. Nilai signifikansi (p-value) untuk koefisien Komunikasi Interpersonal adalah 0.000.

Pada kolom 95,0% Confidence Interval for B, terlihat rentang kepercayaan 95% untuk masing-masing koefisien. Lower Bound dan Upper Bound menunjukkan batas bawah dan batas atas rentang kepercayaan, masing-masing. Rentang kepercayaan 95%

untuk koefisien konstanta adalah antara -0.604 dan 6.267. Rentang kepercayaan 95% untuk Kinerja Pegawai adalah antara 0.001 dan 0.236. Rentang kepercayaan 95% untuk koefisien Komunikasi Interpersonal adalah antara 0.529 dan 0.786.

Pada kolom Correlations, terlihat bahwa korelasi antara variabel dependen dan variabel independen. Nilai korelasi zero-order menunjukkan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen tanpa mempertimbangkan efek variabel independen lainnya. Korelasi antara Kinerja Pegawai dan Kepuasan Masyarakat adalah 0.775. Korelasi antara Komunikasi Interpersonal Kepuasan Masyarakat adalah 0.886. Nilai korelasi partial menunjukkan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen setelah mengontrol efek variabel independen lainnya. Korelasi parsial antara Kinerja Pegawai dan Kepuasan Masyarakat adalah 0.185. Korelasi parsial antara Komunikasi Interpersonal dan Kepuasan Masyarakat adalah 0.437.

Collinearity Statistics: Pada kolom Collinearity Statistics, terlihat bahwa statistik kolinearitas yang menggambarkan tingkat multikolinearitas antara variabel independen. Tolerance: Tolerance menggambarkan seberapa banyak variasi dalam variabel independen yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai yang lebih kecil dari 0,1 menunjukkan adanya masalah multikolinearitas. Tolerance untuk Kinerja Pegawai adalah 0.329. Tolerance untuk Komunikasi Interpersonal adalah 0.329. VIF (Variance Inflation Factor): VIF adalah ukuran lain yang mengindikasikan tingkat multikolinearitas. Nilai VIF yang lebih besar dari 1 menunjukkan adanya multikolinearitas. VIF untuk Kinerja Pegawai adalah 3.041.

Kepuasan Masyarakat = $2.831 + 0.118 * \text{Kinerja Pegawai} + 0.657 * \text{Komunikasi Interpersonal}$. Dalam persamaan ini, Kepuasan Masyarakat adalah variabel dependen, sementara Kinerja Pegawai dan Komunikasi Interpersonal adalah variabel independen. Koefisien regresi untuk Kinerja Pegawai adalah 0.118 dan untuk Komunikasi Interpersonal adalah 0.657. Konstanta dalam persamaan adalah 2.831.

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3992.599	2	1996.299	212.750	0.000 ^b
	Residual	1050.932	112	9.383		
	Total	5043.530	114			
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat						
b. Predictors: (Constant), Komunikasi Interpersonal, Kinerja Pegawai						

Sum of Squares: Sum of Squares (Jumlah Kuadrat) adalah jumlah variabilitas yang dijelaskan oleh model dan yang tidak dijelaskan oleh model. Sum of Squares Regression: Jumlah Kuadrat Regression adalah 3992.599. df (degrees of freedom): df untuk Regression adalah 2, menunjukkan jumlah prediktor dalam model (Komunikasi Interpersonal dan Kinerja Pegawai I). Mean Square: Mean Square (Rata-rata Kuadrat) adalah hasil pembagian Sum of Squares dengan df. Mean Square Regression adalah 1996.299. F: Nilai F adalah nilai statistik untuk pengujian signifikansi keseluruhan model. Dalam kasus ini, nilai F adalah 212.750. Sig.: Nilai Sig. (signifikansi) menunjukkan tingkat signifikansi statistik untuk F. Nilai Sig. F yang ditampilkan adalah 0.000b, yang menunjukkan bahwa model secara keseluruhan signifikan dalam menjelaskan variabel dependen Kepuasan Masyarakat.

Pada bagian Residual, terlihat bahwa informasi tentang residu atau kesalahan dalam model regresi. Jumlah Kuadrat Residual adalah 1050.932. df untuk Residual adalah 112, yang merupakan jumlah sampel dikurangi jumlah prediktor dalam model. Mean Square Residual adalah hasil pembagian Sum of Squares Residual dengan df. Mean Square Residual adalah 9.383. Total: Pada bagian Total, terlihat bahwa jumlah total variabilitas dalam variabel dependen. Jumlah Kuadrat Total adalah 5043.530. df (degrees of freedom): df untuk Total adalah 114, yang merupakan jumlah sampel dikurangi 1. Hasil tersebut memberikan informasi tentang sejauh mana model regresi mampu menjelaskan variabilitas dalam variabel dependen, tingkat signifikansi statistik, dan jumlah variabilitas yang dijelaskan dan tidak dijelaskan oleh model.

3.2. Pembahasan

Nilai korelasi multipel (R) sebesar 0.890 menunjukkan adanya hubungan linear yang kuat dan arah positif antara variabel independen (Komunikasi Interpersonal, Kinerja Pegawai) dan variabel dependen Kepuasan Masyarakat). Koefisien determinasi (R Square) sebesar 0.792 menunjukkan bahwa sekitar 79.2% variasi pada variabel dependen (Kepuasan Masyarakat) dapat dijelaskan oleh variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Model memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan variasi dalam Kepuasan Masyarakat.

Nilai Adjusted R Square sebesar 0.788 merupakan versi penyesuaian dari R Square yang memperhitungkan kompleksitas model dan jumlah variabel independen. Nilai ini memperhitungkan efek penambahan variabel independen terhadap nilai R Square. Std. Error of the Estimate sebesar 3.06322 merupakan perkiraan rata-rata kesalahan dalam memprediksi variabel dependen (Kepuasan Masyarakat). Semakin rendah nilai ini, semakin akurat model dalam memprediksi nilai Kepuasan Masyarakat.

Nilai R Square Change sebesar 0.792 menunjukkan kontribusi variabel independen terhadap penjelasan variasi dalam Kepuasan Masyarakat dalam model. Nilai F Change sebesar 212.750 adalah nilai statistik F untuk pengujian signifikansi keseluruhan model. Nilai Sig. F Change yang bernilai 0.000 menunjukkan bahwa model secara keseluruhan signifikan dalam menjelaskan variabel dependen Kepuasan Masyarakat. Nilai Durbin-Watson sebesar 1.639 digunakan untuk menguji autokorelasi pada residu model regresi. Nilai ini berada di antara 0 dan 4, dan nilai yang lebih dekat ke 2 menunjukkan bahwa tidak ada autokorelasi positif pada residu. Sehingga, variabel Komunikasi Interpersonal dan Kinerja Pegawai digunakan sebagai prediktor atau variabel independen dalam model, sedangkan variabel Kepuasan Masyarakat merupakan variabel dependen yang diprediksi dalam model.

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa Kepuasan Masyarakat (Kepuasan Masyarakat) dapat dijelaskan oleh dua variabel independen, yaitu Kinerja Pegawai (Kinerja Pegawai) dan komunikasi interpersonal (Komunikasi Interpersonal). Koefisien regresi untuk Kinerja Pegawai adalah 0.118, sementara untuk Komunikasi Interpersonal adalah 0.657. Konstanta dalam persamaan adalah 2.831. Dengan menggunakan persamaan regresi, kita dapat memprediksi Kepuasan Masyarakat berdasarkan nilai Kinerja Pegawai dan komunikasi interpersonal.

Pengujian signifikansi statistik menunjukkan bahwa kedua variabel independen, yaitu Kinerja Pegawai dan Komunikasi Interpersonal, memiliki hubungan yang signifikan dengan Kepuasan Masyarakat. Nilai p-value untuk Kinerja Pegawai adalah 0.048, sedangkan untuk Komunikasi Interpersonal adalah 0.000. Dalam kedua kasus tersebut, nilai p-value lebih kecil dari tingkat signifikansi yang umumnya ditetapkan (biasanya

0,05), menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen.

Terdapat korelasi yang signifikan antara variabel independen dan dependen. Korelasi zero-order antara Kinerja Pegawai dan Kepuasan Masyarakat adalah 0.775, sementara antara Komunikasi Interpersonal dan Kepuasan Masyarakat adalah 0.886. Namun, korelasi parsial menunjukkan hubungan yang lebih rendah setelah mengontrol efek variabel independen lainnya. Terdapat indikasi adanya multikolinearitas antara Kinerja Pegawai dan Komunikasi Interpersonal, yang ditunjukkan oleh nilai Tolerance dan VIF yang rendah. Hal ini menandakan bahwa variasi dalam kedua variabel independen tidak dapat dijelaskan dengan baik oleh variabel independen lainnya. Dalam kesimpulannya, hasil analisis regresi menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai dan komunikasi interpersonal memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh variabel Kinerja Pegawai (X1) dan Komunikasi Interpersonal (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dalam konteks pembuatan E-KTP. Variabel Kinerja Pegawai terdiri dari tiga dimensi, yaitu Tangibility (Tangible), Reliability (Reabilitas), dan Responsiveness (Responsivitas). Sementara itu, variabel Komunikasi Interpersonal terdiri dari empat dimensi, yaitu Keterbukaan, Empathy, Dukungan, dan Sikap Positif. Variabel Kepuasan Masyarakat terdiri dari tiga dimensi, yaitu Tepat Waktu, Aksesibilitas, dan Pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa Kinerja Pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Dimensi Tangibility (Tangible) menunjukkan bahwa fasilitas yang memadai, tampilan profesional, dan tampilan E-KTP yang baik berkontribusi terhadap peningkatan Kepuasan Masyarakat terkait pembuatan E-KTP. Reliability (Reabilitas) menekankan pentingnya pengelolaan informasi dengan baik, termasuk proses verifikasi data yang cermat, keakuratan data, serta tingkat akurasi dan validasi yang tinggi. Sementara itu, Responsiveness (Responsivitas) melibatkan respon cepat dan tanggap terhadap masyarakat, termasuk memberikan informasi dengan tepat waktu, jelas, serta menangani masalah dengan sigap.

Selain itu, Komunikasi Interpersonal juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Dimensi Keterbukaan menunjukkan bahwa kemauan untuk membuka diri dan memberikan tanggapan secara jujur kepada masyarakat dapat meningkatkan Kepuasan Masyarakat. Empathy melibatkan kemampuan pegawai untuk merasakan dan mendengarkan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat, sementara Dukungan mencakup kesediaan untuk menciptakan suasana yang mendukung dan mendengar pandangan yang berbeda. Sikap Positif menekankan pentingnya sikap menghargai sesama, kepercayaan pada pegawai, serta memberikan pujian dan penghargaan.

Variabel Kepuasan Masyarakat mencakup dimensi Tepat Waktu, Aksesibilitas, dan Pelayanan. Tepat Waktu menunjukkan bahwa proses pembuatan E-KTP yang sesuai dengan waktu yang diinginkan, efisiensi proses permohonan, serta kecepatan penyelesaian dapat meningkatkan Kepuasan Masyarakat. Aksesibilitas melibatkan kemudahan dalam mencapai lokasi pembuatan E-KTP, mudahnya akses terhadap sarana dan prasarana, serta ketersediaan informasi yang jelas dan mudah ditemukan. Pelayanan yang ramah, jelas, komunikatif, dan responsif juga berperan penting dalam meningkatkan Kepuasan Masyarakat.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai dan Komunikasi Interpersonal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam konteks pembuatan E-KTP. Faktor-faktor seperti fasilitas yang memadai, pengelolaan informasi yang baik, respon cepat dan tanggap, serta komunikasi interpersonal yang terbuka, empatik, dan mendukung, dapat meningkatkan Kepuasan Masyarakat terkait dengan Tepat Waktu, Aksesibilitas, dan Pelayanan dalam pembuatan E-KTP. Hasil ini memberikan implikasi penting bagi pihak terkait untuk meningkatkan kinerja pegawai dan komunikasi interpersonal guna memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat dalam layanan publik.

Hasil penelitian ini mengungkapkan hubungan yang signifikan antara kinerja pegawai dan Kepuasan Masyarakat dalam pembuatan e-KTP. Temuan kami menunjukkan bahwa masyarakat cenderung merasa lebih puas jika pegawai menunjukkan kompetensi, efisiensi, dan keahlian yang tinggi dalam proses pelayanan. Kinerja pegawai ini memiliki dampak langsung terhadap persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan dan kepercayaan mereka terhadap institusi yang menyediakan layanan tersebut. Selain itu, komunikasi interpersonal juga terbukti memainkan peran penting dalam mempengaruhi Kepuasan Masyarakat. Kami menemukan bahwa interaksi positif, komunikasi yang efektif, dan kemampuan pegawai untuk menjawab pertanyaan dengan jelas dan ramah secara signifikan berkontribusi terhadap Kepuasan Masyarakat. Komunikasi yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan membangun hubungan yang positif antara pegawai dan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2016). *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Alfabeta.
- Antari, N. L. S., & Suarmini, N. L. (2022). Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi Interpersonal, Lingkungan Kerja Non Fisik Dan Kinerja Pegawai Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kabupaten Karangasem. *Journal of Applied Management Studies*, 3(2), 160-166.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen* (5 ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hariyati, A. M. S., Nurayuni, I., Sa'diyah, I. S., Herawati, A. R., & Kismartini, K. (2022). Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Penyelenggaraan Pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Pulomerak). *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 4(3), 203-208. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v4i3.360>
- Haryono, S. (2018). *Manajemen Kinerja SDM Teori & Aplikasi*. Penerbit Luxima Metro Media.
- Kamarasyid, A. (2019). Peranan Kepemimpinan dalam Menerapkan Prinsip-Prinsip Good Governance di Instansi Pemerintahan Daerah. *Mawa'izh: Jurnal Dakwah Dan Pengembangan Sosial Kemanusiaan*, 10(2), 326-353. <https://doi.org/10.32923/maw.v10i2.738>
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Alfabeta.

- Nasution, N. L. (2019). Analisis Loyalitas Kerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Labuhanbatu. *Jurnal Ecobisma*, 6(2), 1-13.
- Prasetyo, M. A. M., & Anwar, K. (2021). Karakteristik Komunikasi Interpersonal serta Relevansinya dengan Kepemimpinan Transformasional. *Jurnal Komunikasi Pendidikan*, 5(1), 25-39. <https://doi.org/10.32585/jkp.v5i1.1042>
- Purba, J. F., Tarigan, U., Nasution, I., & Suharyanto, A. (2019). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. *Perspektif*, 8(2), 77-83. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v8i2.2597>
- Purnawan, R. A., Ramdhani, A., Fahmi, & Nurbudiwati. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tarogong Kaler Kabupaten Garut. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 9(1), 1-12. <https://doi.org/10.25157/dak.v9i1.6577>
- Rizki, V. L., & Sulistyan, R. B. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Widya Gama Press.
- Sawir, M. (2021). *Ilmu Administrasi Dan Analisis Kebijakan Publik Konseptual Dan Praktik*. Deepublish Publisher.
- Setiawan, F. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara*, 6(1), 109-121. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v6i1.2397>
- Sulistyan, R. B., Paramita, R. W. D., Setyobakti, M. H., Rizal, N., & Lukiana, N. (2020). Perceived Organizational Support on Employee Performance: The Mediating Effect of Job Stress. *Proceedings of the 1st International Conference on Social Science, Humanities, Education and Society Development*. <https://doi.org/10.4108/eai.13-10-2020.2303710>
- Sutrisno, E. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Cetakan ke 11)*. Kencana.
- Syarief, F., Kurniawan, A., Widodo, Z. D., Nugroho, H., Rimayanti, Siregar, E., . . . Salmia. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Widina.
- Undang-undang (UU) Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Yusnita, Y., Zainuddin, Z., & Ilyas, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (PERSERO) Unit Induk Wilayah Aceh. *Serambi Konstruktivis*, 4(2), 117-124. <https://doi.org/10.32672/konstruktivis.v4i2.4644>

