

**UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PADA KANTOR UPTD
SAMSAT TULANG BAWANG MELALUI SURVEI TINGKAT
KEPUASAN PAJAK KENDARAAN**

Suhartina¹, Agus Heri Thama Linto²

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tulang Bawang Lampung
Jl. Gajah Mada No.34, Kota Baru, Kec. Tanjungkarang Timur, Kota Bandar
Lampung, Lampung 35128**

Email:

Suhartina@utb.ac.id
agusherithama@gmail.com

ABSTRAK

The problems in this study are: (1) How to improve service quality at the Regional Technical Service Unit One-stop Unit Tulang Bawang Office through a Survey of Motor Vehicle Taxpayer Satisfaction Levels. (2) What are the aspects that hinder the Efforts to Improve Service Quality at the Regional Technical Service Unit One-stop Unit Tulang Bawang Office through the Motor Vehicle Taxpayer Satisfaction Level Survey. The research method used is qualitative research with descriptive analysis method. The use of this method is to examine and describe qualitatively, how the Efforts to Improve Service Quality at the Regional Technical Service Unit Office of One-stop Unit Tulang Bawang through the Motor Vehicle Taxpayer Satisfaction Survey. All data were obtained directly from informants in the field using interview and observation techniques, according to the research objectives to be achieved. Efforts to improve the quality of service at the Regional Technical Service Unit of the Tulang Bawang One-Stop Administration One-stop Unit, through the Motor Vehicle Taxpayer Satisfaction Survey, have been carried out through the dimensions, namely, (1) Tangibles (Physical Evidence), In generally employees are always present at the office on time and provide friendly service, (2) Empathy (Empathy), In general employees have provided good service to taxpayers, (3) Reliability, Employees who are placed in the service section are employees who have attended training on services, (4) Responsive (Responsive), Employees always try to improve the quality of service to taxpayers, (5) Assurance (Guarantee), employees who work in the service department, have implemented rules in providing services, so there is no differences in service delivery.

Keywords: *Improvement, Quality of service, Taxpayer*

Latar Belakang Masalah

Perkembangan dan perubahan lingkungan yang disebabkan pada era globalisasi berdampak pada tatanan kehidupan manusia baik dalam bidang ekonomi, politik, pemerintahan hukum bahkan sosial budaya. Dan Indonesia termasuk negara yang terimbas pengaruh globalisasi, saat ini hubungan dan interaksi yang terjalin antar individu tidak lagi terhalang batas jarak dan waktu. Pola penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan secara sentralistik dan desentralisasi juga mengalami perubahan terutama mengenai manajemen pemerintahan dan manajemen pembangunan dimana peran pemerintah selaku regulator proses interaksi bertanggung jawab dalam menciptakan dan mewadahi interaksi

kehidupan sosial, ekonomi dan politik masyarakat agar senantiasa kondusif. Peningkatan pelayanan publik saat ini menjadi salah satu aspek tuntutan masyarakat dimana maraknya kompleksitas permasalahan pelayanan yang senantiasa berkembang membuat pemerintah sangat membutuhkan akomodir pelaksanaan pelayanan yang optimal, sebagai langkah mencapai pelayanan yang berkualitas. Kementerian pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan standar pelayanan publik sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan instansi pemerintah baik pusat dan daerah yang tertuang dalam KEPMENPAN No 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman pelaksanaan pelayanan publik yang meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya penanganan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, serta kompetensi petugas pelaksana pelayanan.

Melalui pemberian pelayanan yang baik tentu akan memberikan dampak yang positif kepada instansi dimana pengguna pelayanan akan merasa puas demikian pula halnya dengan instansi Unit Pelayanan Teknis Dinas (UPTD) Samsat Tulang Bawang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), sebagai sumber pendapatan daerah yang paling utama dan pemberi sumbangsi yang tinggi terhadap daerah pembayaran Pajak Kendaraan bermotor secara dilakukan oleh karena itu pelayanan menjadi faktor penting terutama dalam pelaksanaan pengurusan Pajak kendaran bermotor baik perpanjangan pajak maupun balik nama kendaraan bermotor sebab kuantitas dan kualitas pelayanan sangat berdampak pada kepuasan para pelaksana wajib pajak dimana pemerintah juga dituntut untuk dapat menyediakan dan mengupayakan penegenmbangan kemampuan para pelaksana pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan menyediakan kebutuhan masyarakat, sebagai bentuk keberhasilan kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penulisan artikel dengan judul Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Pada Kantor Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) Satuan Manunggal Satu Atap (Samsat) Tulang Bawang melalui survei Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Dengan tujuan untuk melihat upaya peningkatan mutu pelayanan dan mengetahui faktor-faktor yang menghambat upaya peningkatan mutu pelayanan pada Kantor UPTD Samsat Tulang Bawang melalui survei tingkat kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor.

Tinjauan Pustaka

Konsep Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu proses yang pada hakikatnya pelayanan meliputi rangkaian kegiatan yang berlangsung dengan rutin dan berkesinambungan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan, RA Supriyono (2000) mengatakan pelayanan merupakan penyelenggaraan kegiatan dalam organisasi sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan bagi konsumen dan akan menimbulkan kesan terdiri bagi penerima pelayanan tersebut, sedangkan Moenir (2016) menyatakan pelayanan pada umumnya merupakan pelaksanaan kegiatan yang dilakukan berlandaskan faktor material dengan menggunakan sistem, prosedur dan metode sebagai upaya pemenuhan kepentingan seseorang sesuai dengan haknya, pengukuran pelaksanaan pelayanan dapat dilakukan dengan menetapkan standar manajemen berupa perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi sehingga pelayanan dapat berjalan baik dan memberikan kepuasan bagi penerimanya. Hardiansyah (2011) mengartikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk melaksanakan bantuan, menyiapkan dan mengemas barang maupun jasa dari pihak satu ke pihak lain, sementara itu menurut Rahmadana (2020) Pelayanan dalam lingkup publik merupakan bagian penting yang mewakili pemerintah dalam menjalankan interaksi

dengan masyarakat, pelayanan publik menjadi tempat guna mewujudkan pemerintahan yang bersih dan melibatkan semua unsur dalam pemerintahan, Ratminto dan Atik (2016) mengatakan Pelayanan yang baik akan menghindari terjadinya keluhan dan merancang mekanisme bahwa keluhan dapat ditangani dengan baik dan efektif.

Kualitas Pelayanan

Jasa pelayanan merupakan hal yang sangat dibutuhkan diharapkan masyarakat oleh sebab itu komponen pelayanan harus menghasilkan suatu pelaksanaan pelayanan yang berkualitas sehingga pelayanan dapat dianggap memuaskan. Menurut Supranto (2010) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Oleh karena itu kualitas pelayanan dapat dilihat dari tingkat kepuasan baik dari konsumen maupun masyarakat. Pelayanan publik merupakan pelayanan yang berorientasi pada pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah, dimana menurut Septiandi (2019) Kualitas Pelayanan yang optimal didukung dengan fasilitas dan sistem yang dilakukan dengan baik bersamaan dengan sosialisasi secara lengkap kepada para pengaju pelayanan. Yanhar (2016) mengatakan definisi pelayanan berkualitas yaitu memiliki pelayanan yang bersifat anti birokratis, distribusi pelayanan, dan desentralisasi pelayanan yang berorientasi pada pengguna pelayanan Zeithaml dalam Tjiptono (2019) menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan sebagai evaluasi kualitas pelayanan yang terdiri dari reliability berupa kemampuan pemberian pelayanan yang akurat, responsiveness merupakan pelaksanaan pelayanan yang cepat dan tanggap, assurance merupakan kemampuan pegawai dalam menyediakan pelayanan, empathy yaitu kemampuan karyawan dalam menjalin komunikasi dengan pengguna pelayanan, dan Tangible berupa perwujudan fisik fasilitas penunjang pelayanan. Menurut Malik (2017) seorang Pegawai Negeri Sipil memiliki tugas utama melaksanakan pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan bidangnya.

Indeks Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler dalam Nashar (2020) kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah instrumen yang dibuat oleh pemerintah sebagai alat ukur kinerja pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) No 25 Tahun 2004 menyatakan indeks kepuasan masyarakat berupa data dan informasi yang memuat tingkat kepuasan masyarakat diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif berdasarkan pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan. Menurut Tjiptono (2019) terdapat empat metode untuk melihat kepuasan pelanggan yaitu melalui sistem keluhan dan saran, kemudian melalui survei kepuasan pelanggan, melalui metode Ghost Shopping, dan kemudian melalui lost Customer Analysis. Menurut Makmur (2021) Kepuasan Masyarakat adalah faktor utama dalam menyediakan pelayanan publik dimana hal ini menjadi faktor utama sebab kepuasan masyarakat memiliki arti sebagai keberhasilan pemerintah. Dewi (2018) Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menggunakan nilai rata-rata untuk menimbang unsur pelayanan guna mengetahui dengan baik kepuasan pelanggan, kemudian Menurut Septiandika (2021) melalui Penghitungan Indeks Kepuasan masyarakat maka suatu kualitas pelayanan dan kinerja pelayanan dapat diketahui guna peningkatan mutu pelayanan dengan menggunakan indikator pelayanan itu sendiri.

Metode Penelitian

Dengan pertimbangan berdasarkan penjabaran latar belakang dan tujuan dalam penelitian, metode yang digunakan dalam penelitian berupa metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif metode ini dipilih guna mendeskripsikan dengan jelas mengenai kualitas peningkatan mutu pelayanan melalui teknis analisis data observasi, wawancara dan studi dokumen. Menurut Sugiyono (2017) metode penelitian kualitatif dilakukan dengan instrumen berupa manusia untuk melakukan analisis yang bersifat induktif berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan.

Hasil dan Pembahasan

Upaya Peningkatan Pelayanan Pada Kantor Uptd Samsat Tulang Bawang Melalui Survei Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Bukti fisik dimaksudkan sebagai kemampuan pegawai yang ada pada individu dan ditampilkan sebagai suatu bukti yang bermanfaat bagi orang lain, keberadaan pegawai dan penampilan dalam hal ini menjadi bukti utama yang menyatakan pegawai siap melaksanakan tugasnya. Menurut Hasil Wawancara dengan Kepala Kantor UPTD SAMSAT Tulang Bawang, beliau mengatakan:

Pada umumnya pegawai pada Kantor UPTD Samsat Tulang Bawang sudah hadir setiap hari di Kantor, sebagai bukti fisik kehadiran dengan menggunakan pakaian seragam yang sesuai dengan aturan dan ketentuan yang ada di Kantor, kemudian pegawai juga mampu menyampaikan pelayanan kepada Wajib pajak dengan baik sebagai bukti fisik upaya dalam memberikan pelayanan kepada publik (Hasil Wawancara Desember 2022)

Sesuai hasil penelitian yang menyatakan bahwa peningkatan mutu pelayanan di Kantor UPTD Samsat Tulang Bawang, masih memiliki berbagai keterbatasan terutama menyangkut fasilitas kantor yang relatif terbatas, namun secara umum atas pelayanan yang telah diberikan pegawai Kantor UPTD Samsat Tulang Bawang sudah memberikan dampak dimana para wajib pajak merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan meskipun pelayanan tersebut belum sepenuhnya optimal. Adapun dalam menerapkan pelaksanaan reformasi birokrasi pemerintah harus melaksanakan pelayanan publik sesuai aturan-aturan yang berlaku sehingga pelayanan publik dapat berjalan dengan baik dan pemenuhan kepentingan publik terpenuhi dengan baik. Maka pemerintah membutuhkan petugas yang bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan pelaksanaan pelayanan secara benar dan tidak mengedepankan kepentingan pribadi.

2. Empathy (Empathy)

Empati merupakan upaya pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dengan menerapkan aturan-aturan yang sesuai dengan ketentuan dan pemahaman pegawai untuk memberikan memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemberian pelayanan yang baik membutuhkan pemahaman pegawai dalam melaksanakan sistem pelayanan dan pelayanan yang diberikan lebih mengedepankan keleluasaan publik untuk mendapatkan pelayanan secara baik dengan memanfaatkan fasilitas teknologi. Menurut Hasil Wawancara dengan Pegawai kantor UPTD SAMSAT Tulang Bawang, beliau mengatakan:

Kami sebagai staff selalu mengupayakan peningkatan mutu pelayanan yang ada di Kantor UPTD SAMSAT Tulang Bawang ini, dan kami selalu melaksanakan pekerjaan yang dibebankan selain mengerjakan pekerjaan yang dibebankan juga kami harus senantiasa bekerjasama dengan teman satu tim dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsi selaku pelaksana pelayanan serta dibantu arahan dari Kepala Kantor. (Hasil Wawancara Desember 2022)

Sesuai dengan hasil penelitian tersebut yang menunjukkan bahwa penerapan Empati (Empathy) dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Oleh Pegawai Kantor UPTD SAMSAT Tulang Bawang. Dan Untuk memberikan pelayanan dan perhatian kepada Wajib Pajak, Wajib Pajak dapat Puas dengan pelayanannya. kemudian tingkat pelayanan yang baik, maka kantor UPTD SAMSAT Tulang Bawang harus mempersiapkan Sumber Daya Manusia yang Mampu menerapkan prinsip empati dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

3. Reliability (Kehandalan)

Prinsip Reliability (Kehandalan) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor UPTD SAMSAT Tulang Bawang, diperlukan Sumber Daya Manusia yang siap dan mampu melaksanakan pelayanan secara baik, hal ini sangat penting karena tingkat kemampuan seseorang yang baik dalam melakukan tugas yang diemban secara baik. Menurut hasil Wawancara dengan Kepala Kantor UPTD Samsat Tulang Bawang, beliau mengatakan:

Menurut saya selaku pimpinan Kantor UPTD Samsat Tulang Bawang, saya selalu mengupayakan pemberian arahan pada pegawai agar mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib pajak terlaksana secara baik dan profesional, sehingga para pelaksana wajib Pajak dapat merasakan manfaat pelayanan secara puas atas pelayanan yang telah dilaksanakan di Kantor UPTD Samsat Tulang Bawang. (Hasil Wawancara Desember 2022)

Dengan demikian dapat diketahui bahwa pelayanan publik Pada Kantor UPTD Samsat Tulang Bawang merupakan pemberian pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah berupa barang atau jasa publik. pelayanan publik UPTD Samsat Tulang Bawang dalam melaksanakan pelayanan terbaik sesuai dengan indikator-indikator dalam kualitas pelayanan seperti Kantor UPTD Samsat Tulang Bawang yang telah melaksanakan pelayanan kendaraan bermotor sesuai dengan tugas pokok dan fungsi mereka selaku pelaksana pelayanan.

4. Responsiveness (Responsivitas)

Responsivitas merupakan aspek yang berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam melaksanakan pelayanan dan membantu seseorang dengan rasa cepat dan tanggap, responsivitas pegawai yang mencerminkan sikap cepat tanggap dan bertanggung jawab bagi organisasi atau kelompok satuan kerja sesuai dengan tujuan organisasi dimana responsivitas pegawai masih perlu ditingkatkan sebagaimana menurut hasil wawancara dengan Kepala Kantor UPTD Samsat Tulang Bawang, yang mengatakan:

Sikap pegawai Kantor UPTD dalam melaksanakan pelayanan kepada wajib pajak yang hendak membayar pajak kendaraan bermotor, pegawai selalu bersikap baik sesuai dengan

tugas pokok dan fungsi-fungsinya masing-masing, sehingga keluhan atas pelayanan dapat diatasi dengan baik. (Hasil Wawancara Desember 2021)

Sesuai dengan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa standar pelayanan yang telah terbangun selama ini sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan, sehingga aturan-aturan yang telah dibangun dalam meningkatkan kualitas pelayanan terlaksana dengan baik dan membuka kesempatan, serta menciptakan suasana yang kondusif dalam memproses pelayanan yang dilaksanakan Kantor UPTD Samsat Tulang Bawang, maka dibuat penerapan kebijakan yang menghasilkan tujuan yang dilaksanakan dengan baik, dengan demikian dapat terimplementasi sesuai dengan yang telah ditentukan sesuai fungsi penting yang terlaksana dengan baik.

5. Assurance (Jaminan atau Kepastian)

Pelaksanaan konsep Jaminan dalam peningkatan Mutu kualitas pelayanan pada Kantor UPTD Samsat Tulang Bawang telah diterapkan sesuai dengan kebijakan mengenai aturan-aturan dalam pelayanan pelayanan, dimana aturan-aturan tersebut menjadi syarat bagi pemohon dan pelaksana pelayanan di Kantor UPTD Samsat Tulang Bawang. Jaminan dalam hal ini pemenuhan syarat yang harus dilengkapi oleh para seluruh wajib pajak untuk melaksanakan pengurusan pajak bermotor agar dapat diproses untuk kemudian penyelesaian pelayanan menjadi tanggung jawab dari Kantor UPTD Samsat Tulang Bawang. Namun hal yang hingga saat ini belum dapat teratasi terkait dengan pelaksanaan pelayanan dengan aspek jaminan adalah kerap terjadi kemunduran penyelesaian proses administrasi yang disebabkan oleh wajib pajak yang persyaratannya kurang sehingga menghambat proses pelayanan. Sesuai dengan hasil Wawancara dengan Kepala Kantor UPTD Samsat Tulang Bawang, beliau mengatakan:

Sebagai pimpinan kantor UPTD Samsat Tulang Bawang, saya bertanggungjawab dalam memberikan pengarahan kepada pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan mengedepankan dan menjaga kualitas kerja sehingga pelaksanaan pelayanan administrasi dapat berjalan dan selesai tepat waktu dan masyarakat wajib pajak dapat merasa puas akan jaminan pelayanan yang kami berikan kepada wajib pajak yang sudah memenuhi persyaratan pembayaran pajak. (Hasil Wawancara Desember 2021)

Sesuai dengan hasil wawancara tersebut Kepala Kantor UPTD Samsat Tulang bawang memberikan jaminan dan kepastian waktu penyelesaian proses administrasi pembayaran pajak dengan catatan bahwa wajib pajak harus melengkapi terlebih dahulu syarat-syarat yang sudah ditentukan sehingga tidak terjadi penumpukan surat-surat pengurusan pembayaran pajak, namun kerap terjadi hal-hal yang tidak sesuai dengan waktu dan proses administrasi pembayaran pajak karena pada hari-hari tertentu terjadi penumpukan surat-surat oleh masyarakat yang membayar pajak, sehingga tidak dapat diproses semua usulan pada satu hari karena banyaknya usulan administrasi pembayaran pajak kendaraan bermotor.

6. Aspek-Aspek Penghambat

Adapun beberapa aspek penghambat Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Pada Kantor UPTD Samsat Tulang Bawang, meliputi hal-hal berikut, yaitu Masyarakat sebagai wajib pajak masih kerap terlambat dalam melaksanakan pembayaran pajak dikarenakan alasan belum memiliki uang, kemudian belum adanya sistem aplikasi pembayaran online yang dibuat oleh UPTD Samsat Tulang Bawang yang menyebabkan masyarakat banyak belum membayar pajak karena

kesibukan meskipun waktu pembayaran telah jatuh tempo, kendala lain ialah dikarenakan kurangnya sosialisasi pihak UPTD Samsat Tulang Bawang yang juga menyebabkan masyarakat banyak belum menyadari kewajiban mereka untuk membayar pajak.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dijabarkan maka dapat ditarik kesimpulan, sebagai berikut:

1. Upaya peningkatan Mutu pelayanan Pada UPTD Samsat Tulang bawang melalui survei tingkat kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor, telah dilaksanakan melalui dimensi-dimensi, yaitu Tangibles (Bukti Fisik) pada pegawai selalu hadir di kantor tepat waktu dan memberikan pelayanan yang ramah, Empathy (Empati) pegawai sudah memberikan pelayanan dengan baik, Reliability (Kehandalan) Pegawai yang ditempatkan di bagian pelayanan adalah pegawai yang telah mengikuti pelatihan pelayanan, Responsive (Daya Tanggap) Pegawai selalu meningkatkan mutu pelayanan kepada wajib pajak, Assurance (Jaminan) Pegawai yang bertugas sudah menerapkan aturan dalam memberikan pelayanan sehingga tidak ada perbedaan dalam memberikan pelayanan
2. Aspek-aspek yang menghambat Upaya peningkatan mutu Pelayanan pada UPTD Samsat Tulang Bawang, yaitu Masyarakat beralasan belum memiliki uang untuk membayar wajib pajak, pelaksanaan pembayaran wajib pajak belum melalui sistem On-line, dan Kesadaran masyarakat mengenai pembayaran pajak masih rendah.

Daftar Pustaka

- Dewi Hernikawati. 2018. *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Komunikasi Data di PJKD*. Jurnal Studi Komunikasi dan Media. Vol 22. (1).
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gava Media.
- KEPMENPAN No 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman pelaksanaan pelayanan publik
- Makmur. 2021. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan dan Pengawasan*. Bandung; Refika Aditama.
- Malik, malik. 2017. *Analisis Implementasi Kebijakan Pemberian Dana Bantuan Operasional Pendidikan (Bop) Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Sekolah Dasar Di Kecamatan Bakauheni Kabupaten Lampung Selatan*. Jurnal e-JKPP. Vol 3 (3).
- Moenir, H.A.S. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara
- Nashar. 2020. *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Bandung; Duta Media.
- R.A. Supriyono. 2000. *Sistem Pengendalian Manajemen Edisi pertama*. Yogyakarta. BPFE.
- Rahmadana M Fitri. 2020. *Pelayanan Publik*. Jakarta; Yayasan Kita Menulis.
- Rahminto, K, & Atik Winarsih. 2016. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta; Pustaka Belajar.
- Septiandi, M Andi. 2019. *Strategi Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung*. Jurnal Politicon. Vol 1 (1).
- Septiandika Verto, Nurhalima. 2021. *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Program Demang Dimas (Kademangan Digital Melayani Masyarakat) di*

Kelurahan Ketapang Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo. Jurnal Sawala. Vol 9 (2).

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif serta Kombinasi*. Bandung;Alfabeta.

Supranto. 2010. *Metode Riset Bisnis dan Manajemen*. Bandung. Guardianaya Intimarta

Tjiptono, Fandy. 2019. *Kepuasan Pelanggan, Konsep, Pengukuran & Strategi*. Yogyakarta; Penerbit Andi.

Yanhar, Jamaludin. 2016. *Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Tapis. Vol 12 (1)