**ARTIKEL JURNAL**

**PENGARUH SISTEM OPERASI JASA DAN SISTEM PENYAMPAIAN JASA TERHADAP KUALITAS JASA DAN CITRA INSTITUSI SERTA IMPLIKASINYA PADA KEPERCAYAAN MASYARAKAT**

**(Survei pada Disdukcapil di Priangan Timur)**

**THE EFFECT OF SERVICE OPERATION SYSTEMS AND SERVICE DELIVERY SYSTEMS ON SERVICE QUALITY AND INSTITUTIONAL IMAGE AND THEIR IMPLICATIONS FOR PUBLIC TRUST**

**(Survey at Disdukcapil in East Priangan Regions)**

**PANGARUH SISTEM OPERASI JASA JEUNG SISTEM NEPIKEUN JASA KA KUALITAS JASA SARTA CITRA INSTITUSI JEUNG IMPLIKASINA KA KAPERCAYAAN BALAREA**

**(Survey di Disdukcapil wewengkon Priangan Timur)**

**TETE TEJANINGSIH**

**179010019**



**PROGRAM DOKTOR ILMU MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2023**

**ABSTRAK**

 Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, memahami, menganalisis, dan mengkaji serta mengukur pengaruh dari sistem operasi jasa, sistem penyampaian jasa, kualitas jasa dan citra institusi serta implikasinya pada kepercayaan masyarakat pada Disdukcapil di Priangan Timur.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan KTP-el pada Disdukcapil di Priangan Timur yaitu di Kabupaten Garut, Tasikmalaya, Ciamis dan Pangandaran serta Kota Tasikmalaya dan Banjar. Teknik pengambilan sampel menggunakan *proporsional cluster sampling*. Kerangka sampel dalam penelitian ini di dasarkan pada data kepemilikan KTP-el pada Disdukcapil di Priangan Timur. Ukuran sampel minimum 5 observasi untuk setiap parameter yang akan ditaksir (5 observasi X 88 parameter) sebanyak 440 responden (*Hair et.al dalam Hermayanto* 2019:167). Teknik pengumpulan data adalah kuesioner, wawancara, observasi dan kepustakaan. Pengolahan data menggunakan analisis deskriptif dan analisis verifikatif. Analisis verifikatif menggunakan pendekatan *Covariance Based Structural Equation Model* (SEM).

 Hasil penelitian menunjukan bahwa kondisi sistem operasi jasa dan sistem penyampaian jasa, kondisi kualitas jasa dan citra institusi serta kondisi kepercayaan masyarakat pada Disdukcapil di Priangan Timur berada pada kriteria cukup baik menuju baik. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari sistem operasi jasa dan sistem penyampaian jasa terhadap kualitas jasa dengan total pengaruh sebesar 74,51 persen, dan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari sistem operasi jasa dan sistem penyampaian jasa terhadap citra institusi dengan total pengaruh sebesar 69,94 persen serta terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari kualitas jasa dan citra institusi terhadap kepercayaan masyarakat dengan total pengaruh sebesar 82,66 persen.

**Kata Kunci**: *sistem operasi jasa, sistem penyampaian jasa, kualitas jasa, citra institusi, kepercayaan masyarakat.*

***ABSTRACT***

*This study aims to understand, analyze, and investigate as well as measure the influence of service operation systems, service delivery systems, service quality, and institutional image as well as their implications for public trust towards Disdukcapil in the East Priangan Regions.*

*This study applies the survey method. The population in this study covers the people who use e-KTP (electronic identification card) services generated by Disdukcapil in the East Priangan Regions, especially in Garut Regency, Tasikmalaya City, Tasikmalaya Regency, Ciamis Regency, Pangandaran Regency, and Banjar City. A proportional cluster sample was used to administrate the data in this investigation. The sample structure in this study refers to data on e-KTP ownership at Disdukcapil in the East Priangan Regions. The sample size employed was five observations for each parameter to be assessed (5 observations x 88 parameters), for a total of 440 respondents. Data collection techniques utilized were questionnaires, interviews, observation, and literature studies. The data were analyzed using descriptive and verification methods. Moreover, the verification analysis used a covariance based structural equation model (SEM).*

*The results of the study indicate that the operational conditions of the service delivery system, service delivery system, service quality, and institutional image, as well as their implications for public trust towards Disdukcapil in the East Priangan Regions, are included in the fairly good criteria. This is proven by the positive and significant influence of the service operational system on service quality of 74.51 percent, the positive and significant influence of the service operational system and service delivery system on the image of the institution of 69.94 percent, and the existence of a positive and significant influence from the quality of service and institutions on public trust of 86.66 percent.*

***Keywords****: operating system, service, institutional image, Disdukcapil, public trust.*

***RINGKESAN***

*Ieu panalungtikan miboga tujuan pikeun mikaweruh, nganalisis sarta nalungtik sareng ngukur pangaruh tina sistem operasi jasa, sistem nepikeun jasa, kualitas jasa sarta citra institusi jeung implikasina ka kapercayaan balarea ka Disdukcapil di wewengkon Priangan Timur.*

*Métode panalungtikan nu dipake nyaeta métode survey. Populasi dina ieu panalungtikan nyaeta balarea nu maké jasa layanan KTP-el di Disdukcapil wewengkon Priangan Timur nu hususna aya di Kabupaten Garut, Kota Tasikmalaya, Kabupaten Tasikmalaya, Kabupaten Ciamis, Kabupaten Pangandaran sarta Kota Banjar. Tehnik nu dianggo nyaeta ngagunakeun data kapamilikan proporsional cluster sampling. Rangkay sampel dina ieu panalungtikan dumasar ka data kapamilikan KTP-el di Disdukcapil wewengkon Priangan Timur. Ukuran sampel nyaeta lima observasi pikeun tiap paraméter nu bakal ditaksir (5 responden x 88 paraméter) lobana 440 réspondén. Tehnik ngumpulkeun datana nyaeta ku cara kuisionér, wawancara, observasi, sarta kapustakaan. Dina ngolah datana nganggo analisis déskriptif sarta analisis verifikatif. Analisis verifikatif ngagunakeun pamarekan Covariance Based Structural Equation Model (SEM).*

*Hasil panalungtikan nunjukkeun yén kondisi sistem operasi jasa, sistem nepikeun jasa, kondisi kualitas jasa, sarta citra institusi sareng implikasina ka kapercayaan balarea di Disdukcapil wewengkon Priangan Timur aya dina kriteria sae. Ayana pangaruh nu positif jeung signifikan dina sistem operasi jasa ka kualitas jasa lobana 74,51 persén, ayana pangaruh nu positif jeung signifikan dina sistem operasi jasa sareng sistem nepikeun jasa ka citra insitusi nu lobana 69,94 persén sarta ayana pangaruh positif jeung signifikan ti kualitas jasa jeung institusi ka kapercayaan balarea nu lobana 86,66 persén.*

***Kecap konci****: sistem operasi jasa, sistem nepikeun jasa, citra institusi, kapercayaan balarea.*

1. **PENDAHULUAN**

Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya dalam ayat (7), standar pelayanan publik adalah tolok ukur dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Salah satu pelayanan administratif adalah pelayanan administrasi kependudukan Dokumen kependudukan merupakan bagian tidak terpisahkan dalam kehidupan sehari-hari penduduk Indonesia. Dokumen tersebut selain sebagai bukti status legal seseorang juga berfungsi sebagai alat untuk memperoleh pelayanan publik seperti pendidikan, kesehatan, perbankan, program bantuan pemerintah dan lain-lain. Bagi pemerintah dokumen kependudukan merupakan kewajiban negara untuk memberikan status sipil sekaligus legitimasi hukum bagi penertiban administrasi kependudukan dengan diterbitkan dokumen kependudukan yang benar, sekaligus menyempurnakan data kependudukan yang akan menjadi data dasar bagi perencanaan pembangunan (Disdukcapil Provinsi Jawa Barat, 2018: 1-4).

Salah satu dokumen kependudukan adalah Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Kepemilikan KTP-el merupakan hak warga negara, selain itu juga merupakan syarat untuk menikmati layanan publiK, tanpa KTP-el seseorang menjadi tanpa kewarganegaraan (*stateless*) sehingga tidak bisa mengakses pelayanan publiK. Menurut Sofian Effendi dalam Kumorotomo, (2011:119) mengungkapkan tingkat kemudahan (*accessibility)* pelayanan bagi masyarakat golongan menengah ke bawah ternyata masih sangat rendah. Salah satu permasalahan dalam pelayanan publik yang sering dikeluhkan masyarakat adalah pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).

 Selanjutnya Mohammad dalam Hardiyansyah (2018:100) mengungkapkan permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat bergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain kurang responsif, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat dan inefisiensi. Dilihat dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada desain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hierarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis) dan tidak terkoordinasi

 Salah satu indikator yang dapat dijadikan ukuran menguatnya gejala ketidakpercayaan masyarakat (*public distrust*) di tengah-tengah masyarakat yang paling menonjol adalah berbagai keluhan masyarakat atas pelayanan publik yang buruk melalui berbagai media. Saat ini masyarakat lebih senang menyampaikan berbagai keluh kesahnya melalui media sosial daripada menyampaikan keluhannya melalui kanal-kanal pengaduan resmi pemerintah dengan alasan bahwa suaranya lebih didengar dan mendapatkan dukungan dari berbagai lapisan masyarakat (Kabar Priangan, 2018). Disisi lain, Herdiansyah (2018:113) mengungkapkan penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat akan berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk menelitI layanan KTP-el pada Disdukcapil di Priangan Timur sebagai kajian penelitian. Selanjutnya penulis tuangkan kedalam judul: Pengaruh Sistem Operasi Jasa Dan Sistem Penyampaian Jasa Terhadap Kualitas Jasa Dan Citra Institusi Serta Implikasinya Pada Kepercayaan Masyarakat (Survei Pada Disdukcapil Di Priangan Timur)

**Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Pelayanan publik belum memuaskan.
2. Rendahnya kualitas pelayanan publik.
3. Masih rendahnya partisipasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Masih rendahnya kepatuhan terhadap standar pelayanan publik.
5. Masih rendahnya tingkat kemudahan pelayanan bagi masyarakat golongan menengah ke bawah.
6. Kurang responsif, kurang informatif, birokratis (berbelit-belit) dan kurang mendengar keluhan masyarakat serta inefisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Menguatnya gejala ketidakpercayaan masyarakat.
8. Meningakatnya penyampaian keluh kesah masyarakat atas pelayanan publik melalui media sosial.
9. Belum optimalnya layanan KTP-el
10. Belum optimalnya penyelesaian atas pengaduan layanan KTP-el.
11. Pembuatan KTP-el banyak dikeluhkan masyarakat.
12. Belum seluruh penduduk wajib KTP-el memiliki KTP-el.
13. Tanpa KTP-el seseorang menjadi tanpa kewarganegaraan dan tidak bisa mengakses pelayanan publik.
14. Belum optimalnya perekaman KTP-el baik di tingkat Nasional maupun Provinsi Jawa Barat.
15. Belum optimalnya sarana dan prasarana /infrastruktur (alat perekaman dan pencetakan) dalam layanan KTP-el.
16. Belum optimalnya ketersediaan blangko KTP-el.
17. Tingginya maladministrasi penundaan berlarut atas layanan KTP-el pada komponen standar pelayanan yaitu jangka waktu layanan.
18. Hasil prasurvei menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat pada Disdukcapil di Priangan Timur masih rendah.
19. Hasil pra survei menunjukkan bahwa kualitas jasa layanan KTP-el pada Disdukcapil di Priangan Timur belum baik.
20. Hasil pra survei menunjukkan citra institusi pada Disdukcapil di Priangan Timur belum baik.
21. Hasil pra survei menunjukkan bahwa sistem operasi jasa layanan KTP-el pada Disdukcapil di Priangan Timur belum optimal.
22. Hasil pra survei menunjukkan bahwa sistem penyampaian jasa layanan KTP-el pada Disdukcapil di Priangan Timur belum optimal.

**Batasan Masalah**

Memperhatikan latar belakang dan identifikasi masalah, penulis

membatasi pengkajian masalah penulisan pada:

1. Objek penelitian dibatasi pada aspek sistem operasi jasa, sistem penyampaian jasa, kualitas jasa, citra institusi dan kepercayaan masyarakat.
2. Observasi pada Disdukcapil di Priangan Timur yaitu Disdukcapil Kabupaten Garut, Tasikmalaya, Ciamis, dan Kabupaten Pangandaran serta Kota Tasikmalaya dan Kota Banjar.
3. Unit analisis dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna jasa layanan KTP-el pada Disdukcapil di Priangan Timur.
4. Teknik sampling menggunakan *cluster random sampling*
5. Produk layanan KTP-el yang menjadi kajian dalam penelitian ini dari 24 jenis produk layanan administrasi kependudukan.
6. Kualitas jasa eksternal yang menjadi kajian dalam penelitian ini.
7. Penyelenggaraan pelayanan publik KTP-el berdasarkan kewenangan pemerintah kabupaten/kota.
8. Penyelenggaraan pelayanan publik KTP-el dari aspek sosiologis (perilaku masyarakat) dan kebiasaan (birokrasi dan masyarakat) serta aspek geografis tidak dikaji dalam penelitian ini.
9. Akibat penyelewengan proyek pengadaan KTP-el pada tahun 2011-2012 tidak dikaji dalam penelitian ini

**Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah di atas maka dalam penulisan ini dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem operasi jasa dan sistem penyampaian jasa pada Disdukcapil di Priangan Timur.
2. Bagaimana kualitas jasa dan citra institusi pada Disdukcapil di Priangan Timur.
3. Bagaimana kepercayaan masyarakat pada Disdukcapil di Priangan Timur.
4. Seberapa besar pengaruh sistem operasi jasa dan sistem penyampaian jasa terhadap kualitas jasa pada Disdukcapil di Priangan Timur.
5. Seberapa besar pengaruh sistem operasi jasa terhadap kualitas jasa pada Disdukcapil di Priangan Timur.
6. Seberapa besar pengaruh sistem penyampaian jasa terhadap kualitas jasa pada Disdukcapil di Priangan Timur.
7. Seberapa besar pengaruh sistem operasi jasa dan sistem penyampaian jasa terhadap citra institusi pada Disdukcapil di Priangan Timur.
8. Seberapa besar pengaruh sistem operasi jasa terhadap citra institusi pada Disdukcapil di Priangan Timur.
9. Seberapa besar pengaruh sistem penyampaian jasa terhadap citra institusi pada Disdukcapil di Priangan Timur.
10. Seberapa besar pengaruh kualitas jasa dan citra institusi terhadap kepercayaan masyarakat pada Disdukcapil di Priangan Timur.
11. Seberapa besar pengaruh kualitas jasa terhadap kepercayaan masyarakat pada Disdukcapil di Priangan Timur.
12. Seberapa besar pengaruh citra isntitusi terhadap kepercayaan masyarakat pada Disdukcapil di Priangan Timur.

**Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis dan mengkaji:

1. Sistem operasi jasa dan sistem penyampaian jasa pada Disdukcapil di Priangan Timur.
2. Kualitas jasa dan Citra institusi pada Disdukcapil di Priangan Timur.
3. Kepercayaan masyarakat pada Disdukcapil di Priangan Timur.
4. Besarnya pengaruh sistem operasi jasa dan sistem penyampaian jasa terhadap kualitas jasa pada Disdukcapil di Priangan Timur.
5. Besarnya pengaruh sistem operasi jasa terhadap kualitas jasa pada Disdukcapil di Priangan Timur.
6. Besarnya pengaruh sistem penyampaian jasa terhadap kualitas jasa pada Disdukcapil di Priangan Timur.
7. Besarnya pengaruh sistem operasi jasa dan sistem penyampaian jasa terhadap citra institusi pada Disdukcapil di Priangan Timur.
8. Besarnya pengaruh sistem operasi jasa terhadap citra institusi pada Disdukcapil di Priangan Timur.
9. Besarnya pengaruh sistem penyampaian jasa terhadap citra institusi pada Disdukcapil di Priangan Timur.
10. Besarnya pengaruh kualitas jasa dan citra institusi terhadap kepercayaan masyarakat pada Disdukcapil di Priangan Timur.
11. Besarnya pengaruh kualitas jasa terhadap kepercayaan masyarakat pada Disdukcapil di Priangan Timur.
12. Besarnya pengaruh citra institusi terhadap kepercayaan masyarakat pada Disdukcapil di Priangan Timur.

## Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan manfaat teoritis, yaitu:

1. Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi upaya pengembangan ilmu manajemen pemasaran khususnya terkait dengan teori sistem operasi jasa, sistem penyampaian jasa, kualitas jasa dan citra institusi serta kepercayaan masyarakat.
2. Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penelitian lebih lanjut, untuk pengembangan Disdukcapil dalam sistem operasi jasa, sistem penyampaian jasa, kualitas jasa dan citra institusi serta kepercayaan masyarakat dengan mempertimbangkan variable lain yang relevan

## Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan manfaat praktis, yaitu:

1. Memberikan alternatif pemecahan masalah kepada Disdukcapil di Priangan Timur untuk peningkatan kulitas jasa layanan KTP-el.
2. Memberikan alternatif kepada Disdukcapil di Priangan Timur untuk peningkatan citra institusi atas layanan KTP-el di masa yang akan datang.
3. Memberikan alternatif kepada Disdukcapil di Priangan Timur untuk peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap layanan KTP-el dan administrasi kependudukan lainnya di masa yang akan datang.
4. **KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS**

**Kerangka Penelitian**

Pembukaan Undang-Undang Dasar (UUD) Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Manajemen yang baik dan optimal dari sebuah institusi atau perusahaan memberikan arahan dan kemudahan untuk pencapaian tujuan institusi atau perusahaan yang telah ditetapkan sebelumnya karena sumber daya yang ada telah dikelola secara optimal, berjalan selaras, dan terintegrasi dalam melaksanakan program dan kegiatan institusi atau perusahaan secara efektif dan efisien.

Pemasaran adalah fungsi organisasi dan serangkaian proses penciptaan, pengkomunikasikan dan menyampaikan nilai bagi para pelanggan serta mengelola relasi pelanggan sedemikian rupa sehingga memberikan manfaat bagi organisasi dan para *steakholder* (*American Marketing Association* (AMMA) dalam Sudaryono (2016:41)).

Proses dalam jasa merupakan salah satu unsur dari bauran pemasaran jasa sehingga pelanggan jasa akan merasakan sistem penyerahan jasa sebagai bagian dari jasa itu sendiri. Selain itu keputusan dalam manajemen operasi adalah sangat penting untuk suksesnya pemasaran jasa.

Proses untuk menciptakan dan menyampaikan elemen produk kepada pelanggan diperlukan desain dan implementasi dari proses yang efektif yaitu metode pengoperasian atau serangkaian tindakan tertentu, yang umumnya berupa langkah-langkah yang diperlukan dalam suatu urutan yang telah ditetapkan. Sebuah proses menjelaskan metode dan urutan kerja dari sistem yang beroperasi. Proses yang desainya buruk akan mengganggu pelanggan karena kelambatan, birokrasi, dan penyampaian jasa yang tidak efektif. Sama hal nya, proses yang buruk menyulitkan para staff di garis depan untuk melakukan tugasnya dengan baik, yang berakibat terhadap rendahnya produktivitas dan meningkatkan kemungkinan terjadinya kesalahan (Lovelock dan Wright dalam Pertiwi (2018:19)).

Sistem layanan KTP-el dalam penelitian ini, dapat diungkapkan bahwa setiap pemohon jasa layanan KTP-el menjumpai sistem jasa layanan berdasarkan standar pelayanan publik dan standar operasional prosedur layanan KTP-el. Dalam hal ini, sistem operasi jasa (*Service Operation System*) adalah komponen yang terdapat dalam sistem bisnis jasa keseluruhan, dimana input diproses dan elemen-elemen produk diciptakan melalui komponen sumber daya manusia dan komponen fisik (Lovelock & Wright dalam Kusmayadi (2012:4)). Sedangkan sistem penyampaian jasa layanan bertujuan menentukan dimana, kapan dan bagaimana jasa layanan tersebut tersedia bagi pelanggan. Selanjutnya hasil dari sistem operasi jasa dan sistem penyampaian jasa akan dipersepsikan oleh pemohon KTP-el, apakah sesuai dengan harapan atau tidak sesuai harapan (menyenangkan atau kurang menyenangkan).

Kualitas jasa terukur ketika pemohon sudah melakukan interaksi dengan (penyedia jasa) yang berkaitan dengan proses jasa. Kualitas jasa yang didapatkan tentunya berbeda pada setiap pemohon, perbedaan ini didasarkan pada apa yang didapatkan pemohon atas jasa layanan yang diterima. Kualitas jasa ini menunjukkan total nilai yang didapatkan dari nilai emosional dan fungsional pada suatu jasa yang diterima pemohon, yang selanjutnya akan membentuk kesan/citra yang baik atau kurang baik. Dan pada akhirnya kualitas jasa dan citra institusi berimplikasi terhadap tingkat kepercayaan masyarakat.

Landasan teori yang digunakan untuk pembahasan seluruh permasalahan atas objek penelitian dimulai dari teori umum (*grand theory*) yaitu teori manajemen dan organisasi dilengkapi dengan teori antara (*middle rank theory*) yang berkaitan dengan manajemen pemasaran dan bauran pemasaran jasa kemudian ditunjang pula oleh teori aplikasi (*applied theory*) yang diterapkan dalam sistem operasi jasa, sistem penyampaian jasa, kualitas jasa, citra institusi dan kepercayaan masyarakat seperti yang disajikan pada Gambar 1.1 di bawah ini:

Sistem Operasi Jasa

1. Implementasi kebijakan pelayanan public
2. Profesionalisme SDM
3. Sarana dan prasarana Pelayanan Publik
4. Sistem informasi pelanan public
5. Konsultasi dan pengaduan

Permenpan RB No. 15 Tahun 2014 dan Permenpan RB no.17 Tahun 2017

Sistem Penyampaian Jasa

* Persyaratan
* Sistem, mekanisme dan prosedur
* Jangka waktu layanan
* Biaya/tarif layanan
* Produk layanan

Permenpan RB No. 15 Thn 2014

Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Kualitas Jasa

1. Bukti fisik (*Tangible)*
2. Keandalan (*Reliability)*
3. Daya Tanggap (*Responsiveness)*
4. Memahami Pelanggan/ Pengguna Layanan (*Emphaty)*
5. Jaminan (*Assurance)*

Parasuraman dalam Sangadji dan Sopiah (2013:100)

* Kepribadian
* Reputasi
* Nilai
* Identitas Institusi
* Pengalaman Nyata Pengguna Layanan

Kotler dan Keller dalam Siringoringo dan Kurniawan (2018:100)

Nguyen dalam Kusmayadi (2012:15)

Citra Institusi

Kepercayaan Masyarakat

1. Integritas
2. Kompetensi
3. Konsistensi
4. Kesetiaan
5. Keterbukaan

Sztompka dalam pertiwi (2018:87)

1

2

3

4

5

6

7

8

Gambar 1.1
Paradigma Penelitian

**Hipotesis**

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, dapat ditetapkan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh sistem operasi jasa dan sistem penyampaian jasa terhadap kualitas jasa.
2. Terdapat pengaruh sistem operasi jasa terhadap kualitas jasa.
3. Terdapat pengaruh sistem penyampaian jasa terhadap kualitas jasa.
4. Terdapat pengaruh sistem operasi jasa dan sistem penyampaian jasa terhadap citra institusi.
5. Terdapat pengaruh sistem operasi jasa terhadap citra institusi.
6. Terdapat pengaruh sistem penyampaian jasa terhadap citra institusi.
7. Terdapat pengaruh kualitas jasa dan citra institusi terhadap kepercayaan masyarakat.
8. Terdapat pengaruh kualitas jasa terhadap kepercayaan masyarakat.
9. Terdapat pengaruh citra institusi terhadap kepercayaan masyarakat.
10. **METODOLOGI PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan KTP-el pada Disdukcapil di Priangan Timur yaitu di Kabupaten Garut, Tasikmalaya, Ciamis dan Pangandaran serta Kota Tasikmalaya dan Banjar. Teknik pengambilan sampel menggunakan *proporsional cluster sampling*. Kerangka sampel dalam penelitian ini di dasarkan pada data kepemilikan KTP-el pada Disdukcapil di Priangan Timur. Ukuran sampel minimum 5 observasi untuk setiap parameter yang akan ditaksir (5 responden X 88 parameter) sebanyak 440 responden (*Hair et.al dalam Hermayanto* 2019:167). Teknik pengumpulan data adalah kuesioner, wawancara, observasi dan kepustakaan. Pengolahan data menggunakan analisis deskriptif dan analisis verifikatif. Analisis verifikatif menggunakan pendekatan *Covariance Based Structural Equation Model* (SEM).

1. **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil analisis deskriptif diperoleh nilai rata-rata, standar deviasi, rentang nilai, dan kriteria atas jawaban responden sebagaimana Tabel 1.1 dibawah ini:

Tabel 1.1

Rekapitulasi Variabel, Nilai Rata-Rata, Standar Deviasi, Rentang Nilai dan Kriteria Pada Disdukcapil di Priangan Timur

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Variabel** |  **Nilai Rata-Rata** | **Standar Deviasi** | **Rentang Nilai** | **Kriteria** |
| 1 | Sistem Operasi Jasa | 3,294 | 0,513 | 2,781 s.d. 3,807 | Cukup Baik Menuju Baik |
| 2 | Sistem Penyampaian Jasa | 3,240 | 0,529 | 2,711 s.d. 3,769 | Cukup Baik Menuju Baik |
| 3 | Kualitas Jasa | 3,304 | 0,571 | 2,734 s.d. 3,876 | Cukup Baik Menuju Baik |
| 4 | Citra Institusi | 3,289 | 0,531 | 2,758 s.d. 3,820 | Cukup Baik Menuju Baik |
| 5 | Kepercayaan Masyarakat | 3,285 | 0,475 | 2,810 s.d. 3,760 | Cukup Baik Menuju Baik |

Sumber: Data diolah (2022)

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa kelima variabel yang diteliti berada pada kriteria cukup baik menuju baik.

Berdasarkan hasil analisis verifikatif dengan pendekatan *Covariance Based Structural Equation Model* (SEM). menggunakkan LISREL 8.80 diperoleh model penelitian sebagaimana gambar 1 dibawah ini:

****

Gambar 1
Hasil Analisis SEM Secara Keseluruhan

Struktur hubungan seluruh variabel yang diteliti (sistem operasi jasa, sistem penyampaian jasa, kualitas jasa, citra institusi, dan kepercayaan masyarakat) dapat dilihat pada Tabel 1.2 dibawah ini:

**Tabel 1.2**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Keterangan | Variabel | Hasil |
| Nilai koefisien jalur variabel eksogen terhadap endogen | $ξ\_{1}$- > $η\_{1}$ | 0,4958 |
| $ξ\_{1}$- > $η\_{2}$ | 0,4759 |
| $ξ\_{2}$ - > $η\_{1}$ | 0,4513 |
| $ξ\_{2}$ - > $η\_{2}$ | 0,4418 |
| Pengaruh variabel endogen terhadap variabel endogen | $η\_{1} $- > *η3* | 0,5237 |
| $η\_{2}$ - > *η3* | 0,4687 |
| Korelasi variabel Sistem Operasi Jasa Dan Sistem Penyampaian Jasa | $ξ\_{1}$ < - > $ξ\_{2}$ | 0,661 |
| Korelasi variabel Kualitas Jasa Dan Citra Institusi | $η\_{1}$ < - > $η\_{2}$ | 0,678 |
| Pengaruh Sistem Operasi Jasa Dan Sistem Penyampaian Jasa Terhadap Kualitas Jasa  | $ξ\_{1} ξ\_{2}$ - > $η\_{1} $ | 74,51% |
| Pengaruh Sistem Operasi Jasa Dan Sostem Penyampaian Jasa Terhadap Citra Institusi  | $ξ\_{1,} ξ\_{2}$ - > $η\_{2}$  |  69,94% |
| Pengaruh Kualitas Jasa dan Citra Institusi Terhadap Kepercayaan Masyarakat | $η\_{1}, η\_{2}$ *- > η3* |  82,66%  |

1. **KESIMPULAN DAN SARAN**

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab selanjutnya dapat ditarik kesimpulan sebai berikut:

1. Kondisi sistem operasi jasa pada Disdukcapil Kabupaten/Kota di Priangan Timur berada pada kriteria Cukup baik menuju baik. Dimensi dengan skor tertinggi dalam variabel sistem operasi jasa adalah dimensi Konsultasi dan Pengaduan. Adapun Indikator tertinggi dari dimensi ini adalah kemudahan mengakses sarana untuk konsultasi dan pengaduan atas layanan KTP-el.

Sedangkan dimensi dengan skor terendah dalam variabel sistem operasi jasa adalah dimensi Implementasi kebijakan pelayanan publik. Terdapat 2 (dua) indikator terendah yaitu partisipasi dalam pengisian angket survey kepuasan masyarakat (SKM) dan indikator kesesuaian janji layanan dengan yang diinformasikan dalam standar pelayanan dan standar operasional prosedur.

1. Kondisi sistem penyampaian jasa pada Disdukcapil Kabupaten/Kota di Priangan Timur berada pada kriteria Cukup baik menuju baik. Dimensi dengan skor tertinggi dalam variabel sistem penyampaian jasa adalah dimensi produk layanan. Adapun Indikator tertinggi dari dimensi ini adalah tertib administrasi kependudukan (kepemilikan KTP-el dan produk layanan administrasi kependudukan lainnya).

Sedangkan dimensi dengan skor terendah dalam variabel sistem penyampaian jasa adalah dimensi sitem, mekanisme dan prosedur serta dimensi biaya/tarif layanan. Terdapat 2 (dua) indikator terendah yaitu kejelasan, sistem mekanisme dan prosedur layanan KTP-el serta indikator praktik pencaloan dalam layanan KTP-el.

1. Kondisi Kualitas Jasa pada Disdukcapil Kabupaten/Kota di Priangan Timur berada pada kriteria Cukup baik menuju baik. Dimensi dengan skor tertinggi dalam variabel ini adalah dimensi memahami pelanggan. Adapun Indikator tertinggi dari dimensi ini adalah fasilitasi dari pelaksana layanan KTP-el terhadap kesulitan yang dihadapi pengguna layanan KTP-el.

Sedangkan dimensi dengan skor terendah dalam variabel kualitas jasa adalah dimensi bukti fisik dan dimensi keandalan. Terdapat 2 (dua) indikator terendah dalam dimensi ini yaitu kemudahan akses ke Disdukcapil dan kompetensi pelaksana layanan.

b. Kondisi Citra Institusi pada Disdukcapil Kabupaten/Kota di Priangan Timur berada pada kriteria Cukup baik menuju baik. Dimensi dengan skor tertinggi dalam variabel ini adalah dimensi reputasi. Adapun Indikator tertinggi dari dimensi ini adalah kemampuan para pejabat institusi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan.

Sedangkan dimensi dengan skor terendah dalam variabel citra institusi adalah dimensi identitas instiusi. Terdapat 2 (dua) indikator terendah dalam dimensi ini yaitu kemudahan aksesibilitas logo, moto dan atribut institusi serta indikator publisitas (penyebarluasan informasi mengenai produk layanan Disdukcapil).

1. Kondisi Kepercayaan Masyarakat pada Disdukcapil Kabupaten/Kota di Priangan Timur berada pada kriteria Cukup baik menuju baik. Dimensi dengan skor tertinggi dalam variabel ini adalah dimensi kesetiaan. Adapun Indikator tertinggi dari dimensi ini adalah kepercayaan masyarakat atas multifungsi kemanfaatan KTP-el selain sebagai identitas diri juga untuk akses pelayanan publik dan atau penyelesaian administrasi pemerintahan.

Sedangkan dimensi dengan skor terendah dalam variabel kepercayaan masyarakat adalah dimensi keterbukaan. Terdapat 2 (dua) indikator terendah dalam dimensi ini yaitu kepercayaan masyarakat terhadap informasi mengenai ketersediaan blangko KTP-el di ruang layanan per hari dan kepercayaan masyarakat terhadap kesesuaian layanan KTP-el dengan janji layanan.

1. Pengaruh secara simultan sistem operasi jasa dan sistem penyampaian jasa terhadap kualitas jasa pada Disdukcapil Kabupaten/Kota di Priangan Timur mempunyai total pengaruh sebesar 74,51 persen, sedangkan sisanya sebesar 25,49 persen berasal dari variabel lain yang tidak diteliti.
2. Pengaruh secara simultan sistem operasi jasa dan sistem penyampaian jasa terhadap citra institusi sebesar 69,94 persen sedangkan sisanya sebesar 30,06 persen berasal dari variabel lain yang tidak diteliti.
3. Pengaruh secara simultan kualitas jasa dan citra institusi terhadap kepercayaan masyarakat sebesar 82,66 persen, sedangkan sisanya sebesar 17,34 persen berasal di variabel lain yang tidak diteliti.

**Saran**

**Saran Bagi Peneliti**

Untuk mengoptimalkan pengembangan keilmuan dan kemanfaatan hasil penelitian, kiranya perlu ada penelitian lanjutan terkait objek penelitian atau variabel lain yang relevan dengan ruang lingkup lokus penelitian diperluas untuk meningkatkan kinerja layanan KTP-el atau administrasi kependudukan lainnya.

**Saran Praktis**

1. Sistem operasi jasa dan sistem penyampaian jasa layanan KTP-el pada Disdukcapil Kabupaten/Kota di Priangan Timur perlu transformasi dengan melakukan:
2. Peningkatan kapasitas atau kompetensi pelaksana layanan KTP-el melalui kegiatan bimbingan teknis atau pelatihan-pelatihan.
3. Peningkatan sarana, prasarana dan fasilitas layanan untuk menciptakan proses layanan secara efektif dan efisien.
4. Optimalisasi dalam pemenuhan standar pelayanan KTP-el guna penjaminan mutu atas layanan yang diberikan.
5. Kualitas jasa pada Disdukcapil Kabupaten/Kota di Priangan Timur dapat ditingkatkan dengan melakukan:
6. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia untuk mewujudkan birokrasi yang professional dan berintegritas.
7. Peningkatan integrasi dan kolaborasi dari seluruh jajaran manajemen dan pelaksana layanan untuk menciptakan budaya kerja melayani dengan hati.
8. Pemenuhan perangkat-perangkat pendukung layanan agar pemberian jasa layanan KTP-el atau administrasi kependudukan dapat dilakukan secara memadai dan berkualitas.
9. Peningkatan aksesibilitas (mudah, murah, merata, dan terjangkau) atas layanan KTP-el dan administtrasi kependudukan lainnya.
10. Peningkatan pengawasan internal dan evalusi kinerja pelksana layanan.
11. Optimalisasi melalui digitalisasi layanan administrasi kependudukan.
12. Citra Institusi pada Disdukcapil Kabupaten/Kota di Priangan Timur dapat ditingkatkan dengan melakukan:
13. Peningkatan kapasitas kelembagaan untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan memberikan layanan yang terbaik untuk membangun citra positif kepada masyarakat.
14. Perbaikan sikap dan tindakan dalam melayani masyarakat guna mewujudkan pengalaman yang positif pada masyarakat berkaitan dengan institusi Disdukcapil secara umum.
15. Optimalisasi dalam pengelolaan sistem informasi pelayanan publik baik secara elektronik maupun non elektronik sehingga profil institusi dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat.
16. Kepercayaan Masyarakat pada Disdukcapil Kabupaten/Kota di Priangan Timur dapat ditingkatkan dengan melakukan:
17. Lebih bersikap aktif dalam merespon kebutuhan masyarakat atas layanan KTP-el dan administrasi kependudukan lainnya.
18. Seluruh pegawai harus mampu untuk meningkatkan kompetensi dalam hal pelayanan publik agar menjadi seorang pelayan dan pengayom masyarakat yang baik.
19. Terus berinovasi untuk menghadapi tingginya tuntutan masyarakat atas kualitas layanan KTP-el atau administrasi kependudukan lainnya guna memberikan kepuasan kepada masyarakat
20. Secara operasional, Disdukcapil Kabupaten/Kota di Priangan Timur harus terus melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas dari masing-masing dimensi dan indikator dari variabel sistem operasi jasa, sistem penyampaian jasa serta kualitas jasa dan citra institusi untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat.

**DAFTAR PUSTAKA**

**BUKU**

Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta

Ariani, D Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jawa Barat. 2018. *Profil Perkembangan Penduduk Provinsi Jawa Barat 2018*. Bandung: Disdukcapil Jabar.

Dwiyanto, Agus. 2011. Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Managemen*. 15th Edition, Pearson Education, Inc.

Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2011. *Principle of Marketing*. Prentice Hall: Upper Saddle River.

Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.

Priadana, M Sidik & Saludin Muis. 2009. Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sangadji, Mamang. & Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Andi Offset (Penerbit Andi).

Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori & Implementasi.* Yogyakarta: Andi Offset (Penerbit Andi).

Sugiyono. 2016. Cara *Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi.* Bandung: Alfabeta.

Suryani, Tatik. 2013. Perilaku *Konsumen di Era Internet Implikasinya pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta*: Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset (Penerbit Andi)

**Peraturan dan Perundang-Undangan**

Undang-undang RI Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman.

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik .

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik disahkan.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 102 Tahun 2019 Tentang Pemberian Izin Hak Akses dan Pemanfaatan Data.

Permenpan RB RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Strandar Pelayanan.

Permenpan RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Permenpan RB RI Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Permendagri Nomor 6 Tahun 2011 tentang perubahan Atas Permendagri Nomor 38 Tahun 2009 tentang Standard dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blanko KTP Berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) secara Nasional.

Permendagri Nomor 34 Tahun 2014 tentang Spesifikasi Teknis Perangkat Pembaca KTP-el.

Permendagri RI Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.

Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan dalam Administrasi Kependudukan.

Permendagri RI Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Online/Daring.

**Jurnal dan Disertasi**

Alkhori, Mella & Rosy,Brilian. (2022). *Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Pelayanan Publik Universitas Bina Taruna Gorontalo, Vol.IX Nomor 3

Fadhil,Muhammad & Ilham,Muhammad. (2019). *Peranan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Mengoptimalisasi Pelayanan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) Di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat*. Jurnal Registratie. Vol.1 No.1 Februari 2019: 1-20.

H.Syamsibar. (2022). *Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Bulukumba*. Jurnal Mirai Management, Vol.7 issue 2,2022, pages 321-332.

Hasan, Samsurijal. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Distribusi dan Orientasi Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Ddampaknya Terhadap Citra Perusahaan (Survey pada PDAM Tirta Kampar, PDAM Tirta Siak dan PDAM Tirta Indragiri di Provinsi Riau)*. Disertasi, Program Doktor Ilmu Manajemen Universitas Pasundan Bandung.

Hermawan,Wawan. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penyampaian Jasa Layanan Kesehatan Terhadap Nilai Bagi Pasien dan Dampaknya Pada Kepuasan Pasien Serta Implikasinya Pada Keputusan Pasien Menggunakan Kembali Layanan Jasa Kesehatan (Studi Pada Pasien Rumah Sakit Islam di Wilayah Bandung Raya).* Disertasi, Program Doktor Ilmu Manajemen Pascasarjana Universitas Pasundan Bandung.

Hermayanto, Ricky. 2019. *Advertising, Event Marketing dan E Marketing Terhadap Proses Keputusan Konsumen Serta Implikasinya Pada Kepercayaan Konsumen Menggunakan Bank Syariah di Provinsi Jawa Barat (Studi Kasus pada Nasabah Bank Mandiri, BRI, BNI, Bank Mega, Bank BJB di Kota Bandung, Kota Bekasi, dan Kota Bogor*. Disertasi), Program Doktor Ilmu Manajemen Universitas Pasundan Bandung.

Hudayah, Syarifah. 2011. Pengaruh Kualitas Layanan Internal Terhadap Kepuasan Kerja, Kualitas Diternal, Kepuasan Nasabah Dan Kinerja Bisnis Pada Bank Pembanguan Daerah Kalimanatan Timur. Disertasi, Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin Makassar.

Komala,Ratna & Selvi,Evi (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online*. Jurnal MANAJEMEN. Vol.13 Nomor 3 2021, Hal. 483-491.

Kusmayadi, Tatang. 2012. Sistem Penyampaian Jasa (Service Delivery) Sebagai Salah Satu Faktor Pembentuk Citra Perusahaan atau Organisasi (Beberapa Konsep Mengenai Indikator Service Delivery). *Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi*. Vol. IV, No. 1.

Lisarini, Endah. 2017.*Kualitas Produk, Komunikasi Pemasaran dan Luaran Saluran Distribusi Pemasaran Beras Pandanwangi Untuk Menciptakan Kepercayaan pada Loyalitas Konsumen di Wilayah Pemasaran Jawa Barat dan Jakarta*. Disertasi, Program Doktor Ilmu Manajemen Universitas Pasundan Bandung.

Mahfudhoh & Muslimin,I. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon*. Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan Vol.8, No.1, 2020 pp.39-46.

Michael B. Pontoh. (2014). *Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepusana Nasabah Bank BRI Cabang Manado*. Jurnal EMBA. Vol.2 Nomor 3 September 2014, Hal. 285-297.

Nurhadi & Azis,Asriel. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Kesetiaan Konsumen*. Jurnal Economia Volume 14, Nomor 1.

Nurvadilla. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon KTP-EL Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu.*

Olivia,R Vivi, Lestari,Reindra, Rusli,Zairi, & Yuliani,Febri. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Vol.16

Pertiwi, Dewi R. 2018. *Pengaruh Pengalaman Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Nilai Pelanggan Serta Implikasinya Pada Kepercayaan Pelanggan Pada Pengunjung Gedung HeritageDi Wilayah Bandung Metropolis.* Disertasi, Program Doktor Ilmu Manajemen Universitas Pasundan Bandung.

Purba,Lestari, Halim, Edyanus Hermab, Widyatsari Any. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus PAlangkaraya. Jurnal Ekonomi KIAT Vol. 32, No. 2, Des 2021 Universitas Riau.

Rabaisa, Firman,A & Sjarlis,S. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Kassa Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang*. Jurnal Ilmiah Bisnis & Kewirausahaan Vol.10, No.3.

Rahab & Nawarini, Alisa Tri (2012). *Peningkatan Citra Dan Kepercayaan Masyarakat Pada Rumah Sakit Milik Pemerintah Melalui Perbaikan Sistem Penyampaian Jasa*. Jurnal Manajemen Teori dan Terapan Tahun 1, No.1.

Ramli S, Hasbullah. (2021). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju*. Jurnal Forum Ekonomi, 23: 2021, 77-85.

Ratnaningsih, dkk (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan Dalam Pembuatan E-KTP Di Kecamatan Coblong Kota Bandung*. Jurnal. Vol.6 Nomor 1 February-April 2023, Hal. 106-118.

Riyanto,Slamet & Qormayati,Titing. (2021*). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor X.* Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Rudiansyah,Yuri Apriana, Argenti,Gili & Febriantin, Kariena. (2021) .*Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Masa Pandemi Covid 19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. Jurnal KINERJA.

Ruskamto, dkk. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Website, Citra Instansi Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Administrasi Hukum Umum Cikini Jakarta (kemenhumkam)*. Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia 2020.

Saputra, Galih Ginanjar., Undang Juju. 2020. Service Delivery Terhadap Customer Value serta Dampaknya pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*. 13 (2): 52-60.

Setiawan,H & Sayuti,A.J. (2017). *Effect Of Service Quality Customer Trust and Corporate Image on Customer Satisfaction And Loyalty An Assesment Of Travel Agencies Customer In South Sumatra Indonesia*. IOSR Journal of Business and Management 19(5), (2017).

Siringoringo, Renniwati., Putu Hari Kurniawan. 2018. Analisis Nilai Pelanggan, Kualitas Layanan dan Kebijakan Tarif Listrik Prabayar Terhadap Kepercayaan Pelanggan dan Dampaknya pada Citra PLN Bright Batam. *Jurnal Akuntansi Barelang*. 3 (1): 96 – 108.

Soegoto, Agus Supandi. 2013. Persepsi Nilai dan Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal EMBA*. 1(3): 1271-1283.

Subagja,M. *Pengaruh Implementasi Kebijakan Publik Dan Aset Lembaga Terhadap Kemitraan Dan Sistem Operasi Jasa Serta Implikasinya Pada Kinerja Operasi Samsat Di Provinsi Jawa Barat*.

Sudjatmoko, Agung. 2018. *Pengaruh Citra Koperasi, Kualitas Pelayanan dan Motivasi Anggota Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Primer Perkreditan di DKI Jakarta (Studi Pada Anggota Koperasi Primer Anggota Pusat Koperasi Kredit DKI Jakarta)*. Disertasi, Program Doktor Ilmu Manajemen Universitas Pasundan Bandung.

Sukmawati, Leni. 2017. Pengaruh Service Operating System dan Service Delivery System Terhadap Nilai Pelayanan Serta Implikasinya pada Loyalitas Nasabah *(Survey pada Nasabah Kredit Produktif pada Bank BJB Kantor Cabang Cimahi)*. Disertasi, Program Doktor Ilmu Manajemen Universitas Pasundan Bandung.

Surano,Bonifacius. (2021). *Pengaruh Profesionalisme Sumber Daya Manusia, Modernisasi Lingkungan Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Serta Implikasinya Pada Citra Institusi (Survey Pada Polda Metro Jaya)*. Disertasi, Program Doktor Ilmu Manajemen Pascasarjana Universitas Pasundan Bandung.

Suroto, Bambang. 2018. *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya pada Kepercayaan Pasien (Survey Pasien Klinik Rawat Jalan pada RSUD di Provinsi Riau)*. Disertasi, Program Doktor Ilmu Manajemen Universitas Pasundan Bandung.

Yamin,Yuliana & Shaleh,Khairul, & Rolista (2020). *Pengaruh Layanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabuten Way Kanan*. Jurnal Manajemen Mandiri Saburai Vol. 04. No.04.

Yudanegara,Aditya. (2020). *Kajian Persepsi Kualitas Pelayanan Dan Pemasaran Relasional Terhadap Kepuasan Yang Dimoderasi Penerapan Pemasaran Online Untuk Keputusan Mahasiswa Memilih Universitas.* Disertasi, Program Doktor Ilmu Manajemen Universitas Pasundan Bandung.

Zubaedah,Ida & Fahri,Muhammad. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penerima Layanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta*. Jurnal Studi Interdisipliner Persfektif.