

---

**HUBUNGAN KOMPETENSI ASN DAN KUALITAS PELAYANAN  
PENERBITAN KARTU KELUARGA (KK) DENGAN  
KEPUASAN MASYARAKAT DI  
KECAMATAN SARANG**



**Laela Findi Beqiviya<sup>1\*</sup>; Hartuti Purnaweni<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas Diponegoro

<sup>1</sup>laelafindibeqiviya@gmail.com; <sup>2</sup>hartutipurnaweni@gmail.com

**\*Penulis Korespondensi**

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) di Kecamatan Sarang yang menunjukkan tren fluktuatif dan cenderung menurun dalam tiga tahun terakhir. Salah satu bentuk pelayanan administratif di Kecamatan Sarang berupa penerbitan Kartu Keluarga. Eksistensi kartu keluarga sangat penting karena menjadi dasar bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan publik lainnya, seperti kesehatan dan pendidikan. Sehingga, pengukuran tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan penerbitan kartu keluarga berguna untuk menilai sejauh mana organisasi publik dapat menyediakan pelayanan yang berkualitas guna memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe penelitian eksplanatori. Variabel yang diuji adalah kompetensi ASN dan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik probability sampling dengan metode simple random sampling. Sumber data penelitian ini adalah data primer berupa hasil dari kuesioner yang disebarkan kepada 48 responden dan sumber sekunder berupa dokumen-dokumen yang terkait dengan penelitian. Data kemudian dianalisis menggunakan IBM SPSS versi 25. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi ASN mempunyai hubungan positif dan tidak signifikan dengan kepuasan masyarakat sedangkan kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat. Adapun kompetensi ASN dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat. Sehingga untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Kecamatan Sarang dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan melalui perbaikan pelayanan secara terus menerus, penetapan standar operasional prosedur yang jelas khususnya pada pelayanan kartu keluarga, serta peningkatan kepercayaan publik dengan menciptakan lingkungan kerja yang positif.

**Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Kompetensi, Kualitas Pelayanan**

---

**ABSTRACT**

This research was based on the results of the community satisfaction survey (SKM) in Kecamatan Sarang, which showed a fluctuating trend and tended to decline in the last three years. One form of administrative service in Kecamatan Sarang is the issuance of Family Cards. The existence of a family card is very important because it is the basis for the community to access other public services, such as health and education. Thus, measuring the level of community satisfaction in family card issuance services is useful for assessing the extent to which public organizations can provide quality services to meet the needs and expectations of the community. This research uses quantitative methods with explanatory research type. The variables tested were ASN competence and service quality as independent variables and community satisfaction as the dependent variable. The sampling technique used probability sampling technique with simple random sampling method. The data source of this research is primary data in the form of results from questionnaires distributed to

---



48 respondents and secondary sources in the form of documents related to the research. The results of this study indicate that ASN competence has a positive and insignificant correlation with community satisfaction while service quality has a positive and significant correlation with community satisfaction. Meanwhile, ASN competence and service quality together have a positive and significant correlation with community satisfaction. So that to increase community satisfaction in Kecamatan Sarang can be done by improving service quality through continuous service improvement, establishing clear standard operating procedures, especially in family card services, and increasing public trust by creating a positive work environment.

**Keywords: Public Satisfaction, Competence, Service Quality**

---

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam Undang-undang ini, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik (*public service*) merupakan semua pelayanan yang disediakan oleh pemerintah baik berbentuk barang maupun jasa atau disebut *public goods*. Pelayanan publik dibutuhkan oleh manusia dari lahir hingga manusia itu mati. Artinya setiap orang tidak dapat terlepas dari proses pelayanan public.

Pelayanan publik oleh Mulyadi (2016) diartikan sebagai sarana untuk memberikan layanan (memenuhi) kebutuhan orang atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi, sesuai aturan dan prosedur utama yang telah ditetapkan. Adapun menurut Surjadi (2012:7), pelayanan publik adalah pelayanan yang disediakan oleh negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara dalam bentuk barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Secara sederhana pelayanan publik dapat

dipahami sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah (Ristiani, 2020).

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN/RB) No. 63 tahun 2003 ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan dapat tercapai hanya jika penerima pelayanan mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan. Oleh karena itu, untuk melihat berhasil tidaknya setiap penyelenggara pelayanan publik diharuskan melakukan survei indeks kepuasan masyarakat untuk meningkatkan maupun memperbaiki kinerjanya.

Pengukuran kepuasan masyarakat secara umum mengacu pada teori *service quality (servqual)* yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998). Servqual didasarkan pada perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi penerima pelayanan atas pelayanan aktual yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Secara sederhana, Parasuraman (2002) mendefinisikan kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Menurut Kotler dan Keller (2016), kualitas pelayanan didefinisikan sebagai kelengkapan fungsi dari barang/jasa pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan.

Pemerintah dinahkodai Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi (PAN/RB) berupaya melakukan reformasi administrasi untuk memperbaiki sistem pelayanan publik yang telah ada. Namun, hingga saat ini pelayanan yang diberikan belum mampu memuaskan masyarakat secara optimal. Masyarakat masih menanamkan asumsi bahwa segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan publik terlalu berbelit-belit dengan berbagai rasionalisasi yang tidak selalu dapat diterima sehingga yang terjadi adalah inefisiensi pelayanan publik (Karningsih, 2024). Padahal, pelayanan publik merupakan pemenuhan hak dasar kepada warga negara atau masyarakat dalam kaitannya dengan kepentingan dan kebutuhannya sesuai peraturan perundang-undangan.

Kantor Kecamatan Sarang, Kabupaten Rembang, Provinsi Jawa Tengah adalah salah satu lembaga penyedia pelayanan publik khususnya di bidang administratif yang tentunya dituntut dapat menyediakan pelayanan yang optimal dan bermutu. Hal tersebut telah diatur dalam Pasal 2 Undang-undang (UU) No. 25 tahun 2009 tentang Maksud, Tujuan, Asas dan Ruang Lingkup Pelayanan Publik. Pelayanan administratif menurut Pasal 6 Peraturan Pemerintah (PP) No. 96 tahun 2012 merupakan pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh Masyarakat.

Jenis-jenis pelayanan administratif yang ada di Kecamatan Sarang, sebagaimana di kecamatan-kecamatan lainnya di Indonesia antara lain adalah pelayanan administrasi kependudukan berupa penerbitan Kartu keluarga (KK).

Kartu Keluarga merupakan dokumen penting bagi setiap keluarga di Indonesia untuk mengatur hubungan keluarga. Menurut Pasal 1 Undang-undang (UU) No. 24 tahun 2013, Kartu Keluarga selanjutnya disingkat KK adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga. Data dalam kartu keluarga dibuat dan diubah oleh kantor kecamatan yang mencakup nomor identitas kependudukan, jenis kelamin, agama, status perkawinan, tingkat pendidikan, hubungan keluarga, jenis pekerjaan, dan data umum lainnya (Lydia, 2023).

Dalam rentang tahun 2021 – 2023, nilai indeks kepuasan masyarakat di Kecamatan Sarang mengalami asinkronisasi antara nilai SKM pada Rencana Kerja (Renja) Kecamatan Sarang dan laporan survei kepuasan masyarakat penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah Kabupaten Rembang sehingga nilai yang diperoleh berbeda pada periode tahun yang sama. Hal ini menyebabkan penilaian kinerja dan kualitas pelayanan publik tidak dapat dilakukan dengan valid karena pengukuran kepuasan masyarakat menghasilkan nilai yang tidak selaras.

Diketahui jumlah kepala keluarga di Kecamatan Sarang pada tahun 2023 adalah 21.447 orang. Jumlah tersebut menunjukkan Kecamatan Sarang berada di nomor 3 jumlah kepala keluarga tertinggi dari total 14 Kecamatan di Kabupaten Rembang. Jumlah kepemilikan Kartu Keluarga akan terus mengalami perubahan karena faktor-faktor demografi

penduduk seperti fertilitas, mortalitas, dan mobilisasi yang terus berubah. Per April tahun 2024, dilansir dari data SIAK terpusat, jumlah Kepala Keluarga di Kabupaten Rembang telah meningkat hingga 27.440 orang. Jumlah ini telah bertambah 27,94% dalam rentang waktu tiga bulan terakhir yaitu Januari – Maret 2024.

Berdasarkan dokumen Renja (Rencana Kerja) Kantor Kecamatan Sarang tahun 2024, terdapat beberapa hal yang menjadi permasalahan di bidang pelayanan, diantaranya belum optimalnya pelaksanaan Standar Pelayanan Kecamatan seperti kesesuaian dan konsistensi. Rendahnya kualitas dan belum meratanya sumber daya manusia menjadi kendala pada pelaksanaan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif.

Dalam rentang tahun 2021 – 2023, nilai indeks kepuasan masyarakat di Kecamatan Sarang mengalami asinkronisasi antara nilai SKM pada Rencana Kerja (Renja) Kecamatan Sarang dan laporan survei kepuasan masyarakat penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah Kabupaten Rembang sehingga nilai yang diperoleh berbeda pada periode tahun yang sama. Hal ini menyebabkan penilaian kualitas pegawai dan kualitas pelayanan publik tidak dapat dilakukan dengan valid karena pengukuran kepuasan masyarakat menghasilkan nilai yang tidak selaras.

Dalam capaian indikator kinerja utama rencana kerja, nilai SKM pada tahun 2021 sebesar 81,88, tahun 2022 sebesar 82,5, dan tahun 2023 sebesar

82,75, sedangkan pada laporan survei kepuasan masyarakat penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah Kabupaten Rembang mengalami fluktuatif, pada tahun 2021 sebesar 79,89, tahun 2022 sebesar 89,108, tahun 2023 sebesar 82,75. Berdasarkan kategori interval menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN/RB) No. 14 tahun 2017, skor yang dicapai telah menunjukkan kinerja unit pelayanan dalam kategori “Baik”. Namun, perlu diperhatikan bahwa nilai tersebut menunjukkan inkonsistensi sehingga tidak menunjukkan hasil yang valid.

Kecamatan merupakan ujung tombak proses pelayanan publik karena berada di level paling rendah pemerintahan daerah dan paling dekat dengan masyarakat. Dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat di Kecamatan Sarang diperlukan perbaikan kualitas pelayanan yang diperkuat dengan rumusan isu strategis pada Renstra Kecamatan Sarang tahun 2021 – 2026 yaitu 1) perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik 2) perlunya peningkatan kualitas penyelenggaraan pemerintahan. Dalam penelitian ini, menekankan pada adanya hubungan interdependensi antara kompetensi aparatur sipil negara (ASN) dan kualitas pelayanan di Kecamatan Sarang dengan Kepuasan Masyarakat pada pelayanan penerbitan Kartu Keluarga.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka penelitian ini menarik dan penting untuk dilakukan karena tingkat kepuasan masyarakat sangat menentukan sejauh mana kinerja organisasi publik dapat

menyediakan pelayanan publik yang berkualitas. Maka dari itu, penelitian ini mengambil judul "Hubungan Kompetensi ASN dan Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga (KK) Dengan Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Sarang, Kabupaten Rembang".

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana hubungan Kompetensi ASN (X1) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) dalam pelayanan penerbitan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang?
2. Bagaimana hubungan Kualitas Pelayanan (X2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) dalam pelayanan penerbitan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang?
3. Bagaimana hubungan Kompetensi ASN (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) dalam pelayanan penerbitan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang?

### **C. Tujuan Penulisan**

1. Mengetahui hubungan Kompetensi ASN (X1) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) dalam pelayanan penerbitan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang.

2. Mengetahui hubungan Kualitas Pelayanan (X2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) dalam pelayanan penerbitan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang.
3. Mengetahui hubungan Kompetensi ASN (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) dalam pelayanan penerbitan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang.

### **D. Manfaat Ilmiah dan Praktis**

1. Penelitian ini dapat berguna untuk pengembangan ilmu administrasi publik terkait teori kompetensi ASN, teori pelayanan publik, dan teori kepuasan masyarakat.
2. Penelitian ini dapat berguna dalam pengembangan ilmu administrasi publik terkait hubungan antara kompetensi ASN dan kualitas pelayanan penerbitan kartu keluarga (KK) dengan kepuasan masyarakat di Kecamatan Sarang, Kabupaten Rembang.
3. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan dalam upaya peningkatan kompetensi ASN dan kualitas

pelayanan khususnya di Kecamatan Sarang, Kabupaten Rembang.

## E. Studi Literatur

Hasil dari *literature review* penelitian terdahulu yang menggunakan variabel bebas kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai dengan kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat oleh Karningsih (2024), Lutifasari (2023), dan Altonie (2022), menunjukkan bahwa baik secara parsial maupun simultan kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai memiliki hubungan dan/atau pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai, maka semakin tinggi kepuasan masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Karningsih, dkk (2024) dengan judul Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai dengan Kepuasan Layanan Kependudukan Pak Kades Mantap di Kantor Desa Rejosari, Kecamatan Kangkung, Kabupaten Kendal terdapat beberapa identifikasi permasalahan yaitu pelayanan administrasi kependudukan yang belum memberikan kepuasan kepada masyarakat terutama mengenai kepastian waktu pelayanan, kualitas SDM yang masih kurang terutama dalam penguasaan teknologi informasi digital, prosedur layanan yang berbelit-belit, kurangnya sosialisasi program administrasi kependudukan, serta sarana dan prasarana yang kurang memadai.

Penelitian serupa yang dilakukan oleh Lutifasari, dkk (2023) yang berjudul Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kota Cimahi mengidentifikasi permasalahan birokrasi terkait buruknya kondisi kualitas pelayanan sehingga dapat mengecewakan masyarakat. Adapun penelitian oleh Altonie (2022) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan mengidentifikasi permasalahan tentang masih rendahnya kualitas pelayanan pegawai dikarenakan kurangnya kompetensi yang lengkap mengenai bagaimana seharusnya meningkatkan pelayanan pegawai, sebagai berikut 1) kualitas pelayanan yang buruk. 2) kompetensi pegawai masih rendah dalam menjalankan tugas/pekerjaan. 3) rendahnya disiplin kerja pegawai, dibuktikan dengan ketidaktepatan pegawai dalam penggunaan jam kerja.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan eksplanatori. Menurut Sugiyono (2017:7), Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan dianalisis dengan statistik. Penelitian eksplanatori bertujuan untuk mengkonfirmasi atau menolak teori ataupun hipotesis berdasarkan temuan-temuan penelitian yang telah ada dan

untuk mengetahui hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *teknik probability sampling* dengan metode *simple random sampling*. Pihak yang diteliti menjadi populasi penelitian ini adalah para pemohon pelayanan kartu keluarga di Kecamatan Sarang, Kabupaten Rembang. Sampel dipilih dilakukan secara acak/random terlepas dari strata anggota populasi yang ada.

Teknik pengumpulan data primer menggunakan hasil kuesioner/jawaban responden dan data sekunder berupa studi kepustakaan yang terkait dengan penelitian. Data berbentuk skala ordinal yang diukur menggunakan skala *likert 4* tingkat kemudian dianalisis menggunakan IBM SPSS versi 25 dengan uji korelasi *rank spearman* dan uji korelasi konkordansi kendall.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Uji Korelasi Rank Spearman

Teknik statistik korelasi yang digunakan adalah teknik korelasi *rank spearman* karena data yang hendak dianalisis diukur dalam skala ordinal. Uji korelasi rank spearman digunakan untuk menganalisis hubungan satu variabel independen dan satu variabel dependen.

Hasil uji korelasi akan mengetahui tingkat signifikansi hubungan tersebut. Dasar pengambilan keputusannya adalah apabila nilai signifikansi  $< 0.05$  maka variabel dapat dinyatakan berhubungan/berkorelasi sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Sebaliknya, jika

nilai signifikansi  $> 0.05$  maka variabel dapat dinyatakan tidak berhubungan/tidak berkorelasi sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Nilai korelasi *Rank Spearman* akan menentukan arah hubungan korelasi tersebut positif atau negatif. Apabila nilai koefisien korelasi bernilai 1 maka arah hubungan itu positif dan apabila nilai koefisien korelasi bernilai -1 maka arah hubungan itu negatif.

Hasil uji korelasi ini akan menentukan kuat lemahnya kekuatan hubungan antar variabel. Nilai korelasinya berkisar antara 1 sampai -1, apabila nilai korelasinya mendekati 1 atau -1 maka hubungan antar variabel menjadi lebih kuat dan sebaliknya, apabila nilai korelasinya mendekati 0 maka hubungan antar variabel menjadi lebih lemah. Berikut adalah hasil dari uji korelasi rank spearman antara variabel kompetensi ASN (X1) dengan kepuasan masyarakat (Y):

**Tabel 1:** Hasil Uji Hipotesis Ke-1

		Correlations		
		Y	X1	
Spearman's rho	Y	Correlation Coefficient	1.000	.163
		Sig. (2-tailed)	.	.269
		N	48	48
X1		Correlation Coefficient	.163	1.000
		Sig. (2-tailed)	.269	.
		N	48	48

Sumber: Data olahan SPSS v.25, 2024

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji korelasi memperoleh nilai koefisien sebesar 0.163 dengan tingkat signifikansi 0.269  $> 0.05$ . Dengan ini maka dapat diketahui bahwa variabel Kompetensi ASN (X1) mempunyai hubungan yang positif dan tidak signifikan dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) karena nilai signifikansi lebih besar dari 0.05. Adapun

sesuai dengan standar pengambilan keputusan, tingkat kekuatan hubungan antara variabel kompetensi ASN dan kepuasan masyarakat adalah sangat lemah karena berada antara nilai 0.00 – 0.199.

Hasil penghitungan nilai koefisien determinasi memperoleh hasil bahwa variabel kompetensi ASN berkontribusi terhadap variabel kepuasan masyarakat sebesar 2.86%. Oleh karena itu hipotesis ke-1 yaitu ada hubungan positif dan signifikan antara kompetensi ASN dengan kepuasan masyarakat dalam pelayanan penerbitan kartu keluarga di Kecamatan Sarang, Kabupaten Rembang ditolak. Temuan pada penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi ASN mempunyai hubungan yang positif dan tidak signifikan dengan kepuasan masyarakat di Kecamatan Sarang.

Berdasarkan hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa kompetensi ASN mempunyai korelasi/hubungan yang positif dan tidak signifikan dengan kepuasan masyarakat di Kecamatan Sarang, Kabupaten Rembang. Hubungan yang tidak signifikan antara variabel kompetensi ASN dan kepuasan masyarakat dilatarbelakangi oleh beberapa hal seperti ketidaktahuan masyarakat mengenai standar kepegawaian di Kecamatan Sarang. Dari sisi masyarakat, kompetensi ASN merupakan faktor internal organisasi yang tidak dapat diukur secara nyata.

Kompleksitas pelayanan publik melibatkan banyak variabel lain seperti kebijakan, prosedur, dan sumber daya yang tersedia. Masyarakat dapat menilai

secara langsung apabila variabel pendukung tersebut dapat dirasakan secara tangible. Oleh karena itu, meskipun ASN memiliki kompetensi yang tinggi, apabila variabel-variabel lain tidak terpenuhi, kepuasan masyarakat tetap rendah.

Hasil dari analisis korelasi kompetensi ASN dengan kepuasan masyarakat di Kecamatan Sarang mempunyai perbedaan dengan hasil penelitian terdahulu dari Karningsih, dkk (2024) yang membuktikan bahwa kompetensi pegawai mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat. Artinya, semakin tinggi kompetensi pegawai maka semakin tinggi kepuasan layanan kependudukan. Pada penelitian ini membuktikan bahwa variabel kompetensi ASN memiliki hubungan positif dan tidak signifikan dengan kepuasan masyarakat.

Penelitian terdahulu yang mendukung hasil dari penelitian ini adalah penelitian dari Rahmi, dkk (2024) yang menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa budaya kerja memiliki pengaruh yang lebih signifikan terhadap kepuasan dibandingkan kompetensi individu. Budaya kerja yang baik dapat menciptakan lingkungan yang memotivasi ASN untuk bekerja lebih efektif sehingga kepuasan masyarakat juga akan meningkat.

Berikut adalah hasil dari uji korelasi *rank spearman* antara variabel kepuasan pelayanan (X2) dengan kepuasan masyarakat (Y):

**Tabel 2:** Hasil Uji Hipotesis Ke-2

Correlations				
		Y		X2
Spearman's rho	Y	Correlation Coefficient	1.000	.456**
		Sig. (2-tailed)	.	.001
		N	48	48
	X2	Correlation Coefficient	.456**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.001	.
		N	48	48

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data olahan SPSS v.25, 2024

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji korelasi memperoleh nilai koefisien sebesar 0.456 dengan tingkat signifikansi  $0.001 < 0.05$ . Dengan ini maka dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X2) mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05. Adapun sesuai dengan standar pengambilan keputusan, tingkat kekuatan hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat adalah cukup karena berada antara nilai 0.400 – 0.599. Hasil penghitungan nilai koefisien determinasi memperoleh hasil bahwa variabel kualitas pelayanan berkontribusi terhadap variabel kepuasan masyarakat sebesar 20.79%.

Nilai koefisien sebesar 0.456 sehingga diketahui arah hubungannya adalah positif berarti jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan masyarakat juga meningkat, begitu pula sebaliknya jika kualitas pelayanan menurun maka kepuasan masyarakat juga akan menurun. Oleh karena itu hipotesis ke-2 yaitu ada hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat dalam pelayanan penerbitan kartu keluarga di

Kecamatan Sarang, Kabupaten Rembang dapat diterima.

Penelitian ini juga mendukung teori *Servqual* dari Parasuraman, dkk (2022) yang menyatakan bahwa jika persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan melebihi harapan maka kepuasan masyarakat akan meningkat. Teori ini membuktikan bahwa tinggi rendahnya kepuasan masyarakat dapat ditentukan oleh baik-buruknya kualitas pelayanan.

Hasil uji korelasi variabel kualitas pelayanan penerbitan kartu keluarga dengan kepuasan masyarakat dalam penelitian ini juga mendukung temuan pada penelitian terdahulu oleh Siregar (2023) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi" yang membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

## B. Uji Korelasi Konkordansi Kendall

Uji korelasi konkordansi merupakan teknik uji korelasi yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Metode uji ini bermaksud untuk mengetahui apakah terdapat hubungan/ korelasi antara variabel independen dan variabel dependen apabila diuji secara bersama-sama atau simultan.

Uji korelasi simultan akan menentukan tingkat signifikansi hubungan, arah hubungan antar variabel,

kekuatan dan kelemahan hubungan antar variabel. Berikut adalah hasil uji korelasi konkordansi Kendall antara variabel kompetensi ASN (X1) dan kualitas pelayanan (X2) dengan kepuasan masyarakat (Y):

**Tabel 3:** Hasil Uji Hipotesis Ke-3

Test Statistics	
N	48
Kendall's $W^a$	.121
Chi-Square	11.615
df	2
Asymp. Sig.	.003

a. Kendall's Coefficient of Concordance

Sumber: Data olahan SPSS v.25, 2024

Berdasarkan tabel uji korelasi konkordansi untuk menguji hubungan variabel kompetensi ASN (X1) dan kualitas pelayanan (X2) dengan kepuasan masyarakat (Y) secara simultan atau bersama-sama ditemukan nilai signifikansi  $0.003 < 0.05$  sehingga diketahui bahwa kompetensi ASN (X1) dan kualitas pelayanan (X2) memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan masyarakat (Y).

Nilai koefisien korelasi sebesar 0.121, hal ini menunjukkan bahwa tingkat hubungannya adalah sangat lemah karena nilai koefisien korelasi tersebut berada di antara 0.00 – 0.199. Arah hubungan antara variabel kompetensi ASN (X1) dan kualitas pelayanan (X2) dengan kepuasan masyarakat (Y) adalah positif, yang berarti jika kompetensi ASN dan kualitas pelayanan mengalami peningkatan maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat, sebaliknya jika kompetensi

ASN dan kualitas pelayanan mengalami penurunan maka kepuasan masyarakat juga akan menurun.

Menurut hasil perhitungan nilai koefisien determinasi, variabel kompetensi ASN dan kualitas pelayanan hanya berkontribusi sebesar 1.46% terhadap kepuasan masyarakat. Hasil pengujian ini membuktikan bahwa hipotesis 3 dapat diterima yaitu ada hubungan positif dan signifikan antara kompetensi ASN dan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat dalam pelayanan penerbitan kartu keluarga di Kecamatan Sarang, Kabupaten Rembang.

Penelitian ini juga mendukung teori dari Pasolong (2022) semakin baik tata kelola pemerintahan dan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin besar pula kepercayaan publik. Hal ini diperkuat dengan teori dari Tjiptono (2019) yang menyatakan bahwa kepuasan masyarakat dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan kemudahan.

Penelitian ini juga mendukung hasil penelitian terdahulu yang berjudul "Hubungan Kompetensi dan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang" oleh Karningsih (2023) yang membuktikan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kompetensi dan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan.

Kesimpulannya adalah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat diutamakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dibandingkan kompetensi ASN di Kantor Kecamatan Sarang, Kabupaten Rembang. Demi mencapai misi Rembang Gemilang 2026 melalui pelaksanaan salah satu misi Kabupaten Rembang yaitu mengembangkan profesionalisasi, modernisasi organisasi, dan tata kerja birokrasi diperlukan berbagai upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satunya adalah dengan mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan.

## SIMPULAN

Berdasarkan pada pembahasan maka kesimpulan atau interpretasi dalam penelitian ini adalah:

1. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan tidak signifikan antara kompetensi ASN (X1) dengan kepuasan masyarakat (Y) melalui nilai koefisien korelasi yang didapatkan adalah sebesar 0.163 dengan taraf signifikansi  $0.269 > 0,05$ . Berdasarkan nilai koefisiensi tersebut, hubungan antara variabel kompetensi ASN (X1) dengan kepuasan masyarakat (Y) adalah sangat lemah dan tidak signifikan. Dari data yang diperoleh menunjukkan bahwa kompetensi ASN memiliki kontribusi terhadap kepuasan masyarakat sebesar 2.86%. Jadi dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kompetensi ASN dengan kepuasan masyarakat yakni positif (searah), tidak signifikan dan bernilai sangat lemah.
2. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan (X2) dengan kepuasan masyarakat (Y) melalui nilai koefisien korelasi yang didapatkan adalah sebesar 0.456 dengan taraf signifikansi  $0.001 < 0,05$ . Berdasarkan nilai koefisiensi tersebut, hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X2) dengan kepuasan masyarakat (Y) adalah cukup dan signifikan. Hubungan kedua variabel tersebut bernilai positif, jadi apabila kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat, begitu pula sebaliknya. Dari data yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan masyarakat sebesar 20.79%. Data tersebut berarti bahwa variabel kualitas pelayanan dengan indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan empati memiliki hubungan yang cukup dengan kepuasan masyarakat. Jadi dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat yakni positif (searah), signifikan dan bernilai cukup namun tetap dinyatakan berhubungan.
3. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kompetensi ASN (X1) dan kualitas pelayanan (X2) dengan kepuasan masyarakat (Y) melalui nilai koefisien korelasi yang didapatkan adalah sebesar 0.121 dengan taraf signifikansi

0.003 < 0,05. Berdasarkan nilai koefisiensi tersebut, hubungan antara variabel kompetensi ASN (X1) dan kualitas pelayanan (X2) dengan kepuasan masyarakat (Y) adalah sangat lemah dan signifikan. Hubungan ketiga variabel tersebut bernilai positif, jadi apabila kompetensi ASN dan kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat, begitu pula sebaliknya.

## SARAN

Berdasarkan kesimpulan atau interpretasi yang telah dibuat, maka saran yang dapat diberikan kepada kantor Kecamatan Sarang dalam penelitian ini, yaitu:

1. Berdasarkan hasil dari penelitian ini, kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dan signifikan dibandingkan dengan kompetensi ASN terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan dari waktu ke waktu diperlukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat melalui peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan kartu keluarga di Kecamatan Sarang. Proses perbaikan tak terlepas dari proses evaluasi yang harus dilakukan secara terstruktur dan sistematis. Perbaikan pelayanan juga dibutuhkan untuk memberikan pelayanan yang konsisten, responsif, dan menyesuaikan kebutuhan masyarakat yang sangat kompleks dan bersifat dinamis.
2. Kualitas pelayanan penerbitan kartu keluarga dapat ditingkatkan dengan menetapkan standar pelayanan yang

jelas dan memastikan seluruh pegawai dapat memahami standar tersebut. Pengetahuan masyarakat mengenai standar operasional prosedur sangat minim, bukan berarti pegawai dapat menyepelekan prosedur pelayanan. Bagi masyarakat, yang paling penting adalah mengenai kepastian dan kecepatan waktu pelayanan sehingga penyelenggara pelayanan publik dapat mengumpulkan umpan balik dari masyarakat secara berkala.

3. Peningkatan kualitas pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dapat dilakukan melalui peningkatan kepercayaan publik dengan menciptakan lingkungan kerja yang positif seperti tidak sembarang dalam bertindak, tidak arogan dalam menjalin interaksi dengan masyarakat, dan membangun partisipasi atau dialog dua arah antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik.

## REFERENSI

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6(1), 94–99.
- Altonie, H., Sintani, L., Uda, T., Riassy Christa, U., & Joni Pambelum, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan. *Jurnal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (JPIPS)*, Desember, 2022(14), 340–362. <http://e-journal.upr.ac.id/index.php/JP-IPS>
- Andriani, A. D., Mulyana, A.,

- Widarnandana, I. G. D., Armunanto, A., Sumiati, I., Susanti, L., ... & Dewi, I. C. (2022). *Manajemen sumber daya manusia (Vol. 1)*. Tohar Media.
- Antonius, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94–99.
- Ardiansyah, I. (2021). Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Kiaracandong Kota Bandung). *Jurnal Kajian Dan Riset Manajemen Profesional*, 12(2), 9–16.
- Arikunto. 1993. *Manajemen Pengajaran Secara Manusiawi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Armstrong, M. & Baron, A. (1998). Out of the Tick Box. *People Management*. 23 July PP. 38-41.
- Bahri, M. S. (2020). The Effect of Competence, Price and Quality of Service to The Satisfaction of Students. *Wiga: Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 10(1), 60-65.
- Bandur, Agustinus, Prabowo, Harjanto. (2021). *Penelitian Kuantitatif Metodologi, Desain dan Analisis Data Dengan SPSS, Amos dan Nvivo (1)*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Basuki, J. (2018). *Administrasi Publik: Telaah Teoritis dan Empiris (1st ed.)*. Rajawali Pers.
- BPS Kabupaten Rembang. (2024). *Kabupaten Rembang dalam Angka 2024*.
- BPS Kabupaten Rembang. (2024). *Kecamatan Sarang dalam Angka 2024*.
- Budi Subandriyo. (2020). *Analisis Korelasi dan Regresi*. Badan Pusat Statistik.
- Chandoke, N. (1995). *State and Civil Society: Exploration in Political Theory*. Sage Publication.
- Compton, W.C. (2018). Self-Actualization myths: What did Maslow Really say? *Journal of Humanistic Psychology*, 1-18
- Darsono, (2009). *Budaya Organisasi Kajian Tentang Organisasi, Budaya, Ekonomi, Sosial, Politik, Nusantara*. Jakarta : Conculting.
- Dea Damayanti, L., Rai Suwena, K., Akhmad Haris, I., Pendidikan Ekonomi, J., & Ekonomi, F. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1).
- Dimock, M. E., & Dimock, G. O. (1992). *Administrasi Negara (5th ed.)*. Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press.
- Fayol, H. (2016). *General and Industrial Management (1949th ed.)*. Martino Publishing.
- Fitriyah, A. N., & Arif, L. (2023). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Medokan Ayu Kota Surabaya. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 10(3), 772–784.
- Gaster, L. (1995). *Quality in Public Services: Managers's Choice*. Buckingham, Philadelphia: Open University Press.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS19*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ginting, S. E., Santoso, R. S., & Rostyaningsih, D. (2024). Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Rembang 1. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(3), 502-523.
- Gordon (1994). *Teaching Skill*. New York:

- Wesk Publishing Company
- Hadi, Sutrisno. 2012. *Metodologi Research 2*. Yogyakarta: Penerbit Fakultas Psikologi UGM.
- Hasibuan, Melayu. (2013). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Cetakan Ketujuhbelas. Jakarta. Bumi Askara.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik* (1st ed.). Rajawali Pers.
- Herdiawanto, H., & Hamdayama, J. (2021). *Dasar-Dasar Penelitian Sosial*. Prenada Media Group.
- Herlambang, S. (2016). *Pengantar Manajemen cara mudah memahami ilmu manajemen*.
- Hikmah, J., Riono, S. B., Syaifulloh, M., Khojin, N., & Aisyah, N. (2019). Pengaruh Faktor Kompetensi Individu, Faktor Dukungan Organisasi, Faktor Dukungan Manajemen terhadap Kinerja Pegawai. *Journal of Economics and Management (JECMA)*, 1(1), 53-65.
- Hood, C. (1991). *A Public Management for All Seasons? Public administration*, 69(1), 3-19.
- Hutapea, P. dan Nurianna. T. (2008). *Kompetensi Plus*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Jan Kooiman. (1993). *Modern Governance: New Government-Society Interactions*. Sage Publications.
- Jaya. (2021). Perjalanan Panjang Ilmu Administrasi Publik (Dari Paradigma Klasik Menuju Kontemporer). *Journal Ilmu Sosial, Politik Dan Pemerintahan*, 3(1). <https://doi.org/10.37304/jispar.v3i1.371>
- Karningsih. (2023). Hubungan Kompetensi dan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Administrasi Kependudukan. *Public Service and Governance Journal*, 4(2), 193–217.
- Keban Yeremias T., (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*, Gava Media, Jogjakarta.
- Kecamatan Sarang. (2024). *Rencana Kerja (Renja) Tahun 2024*.
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara*.
- Khairurrozi, M., Nasution, H., & Nurahmani, N. (2024). Hubungan Pengetahuan dan Sikap Tenaga Kesehatan Dengan Penerapan Patient Safety di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit di Ruang Rawat Inap RSUD Cut Meutia Langsa. *Cendekia: Jurnal Penelitian dan Pengkajian Ilmiah*, 1(5), 193-198.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Kurniawan, B., Sihombing, M., & Ridho, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Padang Lawas Utara. *Perspektif*, 12(2), 526-541.
- Kusumah, R. M., Hidayati, M., Soegieharto, D. H., Pratami, J. F., Hanawidjaya, R. R., Anggorowati, R., ... & Barokah, R. A. (2024). *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Tohar Media.
- Lufitasari, S., Saepudin, A., & Kurniawati. (2023). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Badan

- Pengelola Pendapatan Daerah Kota Cimahi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 12(2), 151–157.
- Lydia, A. D., & Wibawani, S. (2023). Efektivitas Layanan Pendampingan Perubahan Biodata Kartu Keluarga di Kantor Kelurahan Semolowaru, Kota Surabaya. *Jurnal Genta Mulia*, 14(2).
- Margaretha Sinambela, C., Tohardi, A., & Milwan. (2023). Analysis of Employee Performance and Public Service Quality on Outpatient Satisfaction at Sungai Durian Health Center Sintang. Riwayat: *Educational Journal of History and Humanities*, 6(3), 2082–2093.  
<https://doi.org/10.24815/jr.v6i3.2082>
- Marwah, SS, & Abdussalam, A. (2020). *Tinjauan Psikologis Humanistik dalam Pedagogik Spiritual. Al-Musannif*, 2(1), 15–28
- McClelland, D. C. (1998). "Identifying Competencies with Behavioral Event Interviews." *Psychological Science*, 9(5), 331–339. 10.1111/1467-9280.00065. <https://doi.org/>
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). *Permenpan Nomor 14 Tahun 2017*.
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesya. Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*.  
<https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.115>
- Nasihah, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 21(01).  
<https://doi.org/10.29040/jap.v21i1.1154>
- Nasution, M.N. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Nur, I. S. M., & Toatubun, H. (2024). Pengaruh Kompetensi Dan Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Implikasinya Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Dinas Kesehatan Kabupaten Tolikara. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 16(1), 91–99.
- Pallan, R. (2007). *Competency management-teknik mengimplemetasikan manajemen SDM kompetensi untuk meningkatkan daya saing organisasi*. Diterjemahkan oleh Okta Meia jalal. Jakarta : PPM
- Pangkey, I., Mantiri, J., & Rantung, M. I. (2024). *Manajemen dalam Sektor Pelayanan Publik*. Penerbit Tahta Media.
- Parasuraman, et al. (1998). *Service quality: A multuple item scale for measuring consumer perception of service quality*
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (2002). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of retailing*, 67(4), 114.
- Pasolong, H. (2022). *Teori Administrai Publik*. Alfabeta.
- Pemerintah Indonesia. (2023). *Undang-undang (UU) Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara*.
- Pemerintah Indonesia. (2012). *Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- Pemerintah Indonesia. (2013). *Undang-undang (UU) Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*.
- Pemerintah Indonesia. (2023). *Undang-undang (UU) Nomor 20 Tahun 2023*

- tentang Aparatur Sipil Negara. Pemerintah Kabupaten Rembang. (2021). *Peraturan Bupati (Perbup) Kabupaten Rembang Nomor 79 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Rembang*.
- Pitoi, C. D., Tampi, J. R., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Best Western The Lagoon Manado. *Productivity*, 2(1), 1-5.
- Praditya, F., Santoso, R. S., & Kismartini, K. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang Provinsi Jawa Tengah. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(3), 449-463.
- Priansa, D. J. (2018). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Putri, P. N., & Aminulloh, M. (2024). Efektivitas Pelaksanaan Skema Layanan Jemput Bola dalam Pemenuhan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Bagi Masyarakat Adat Suku Baduy Lebak Banten. *Karimah Tauhid*, 3(4), 5009-5020.
- Rhodes, R.A.W. 1996. *The New Governance: Governing without Government*, *Political Studies*, XLIV, 3, 652-67.
- Robbins, Stephen P. dan Coulter, Mary. 2010. *Manajemen Edisi Kesepuluh*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Robial, F. E., Tarandung, C., Patiro, A., & Wangania, T. (2023). Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Pelayanan Publik Di Era Digital (Studi Di Kantor Camat Ternate Utara Kota Ternate). *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 5(1), 4293-4302.
- Romadhona, E., & Sumardjo, M. (2022). The Effect of Service Quality, Employee Performance, and Employee Competence on Community Satisfaction in East Pademangan Village, Indonesia. *Transformasi: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 131-146.
- Santoso, D. (2019). *Administrasi Publik: Sustainable Development Goals (SDGs)/Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB)* (1st ed.). Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Sari, C. F., Assajad, I. M., & Ansori, M. I. (2023). Kompetensi Individu (Individual Competence). *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa*, 1(4), 201-214.
- Satria, A., Adetya, A., Tarigan, J., & Sirait, P. S. T. T. (2024). Perkembangan Hukum Administrasi Negara di Indonesia. *Jurnal Begawan Hukum (JBH)*, 2(1), 207-214.
- Sekretariat Daerah Kabupaten Rembang. (2021). *Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Rembang Tahun 2021*.
- Sekretariat Daerah Kabupaten Rembang. (2022). *Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Rembang Tahun 2022*.
- Simamora, A. G., & Damanik, J. B. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Partisipasi Terhadap Prestasi Kerja pada Kantor Camat Simangumban. *Ecojurnal-Jurnal Ekonomi & Manajemen*, 5-17.
- Sinambela, 2012. *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implementasi*. Penerbit Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Sinambela, C. M., Tohardi, A., & Milwan, M. (2023). Analysis of Employee Performance and Public Service Quality on Outpatient Satisfaction at

- Sungai Durian Health Center Sintang. Riwayat: *Educational Journal of History and Humanities*, 6(3), 2082-2093.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT Bumi Aksara.
- Siregar, M. (2024). Analysis of Factors that Influence Public Policy. *Holistic Science*, 4(2), 159-167.
- Siregar, R. O., Nur, T., & Meigawati, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (Kk) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. *Jurnal Governansi*, 9(1), 61-70.
- Slamat, dkk. (2019). Penguatan Inspektorat Sebagai Lembaga Pengawas Dalam Tata Kelola Pemerintahan Daerah (Studi Provinsi Maluku Utara). *The Jurist*, III(2).
- Spencer, M. Lyle and Spencer, M. Signe,(1993). *Competence at Work Modelas for Superior Performance*, John Wily & Son, Inc, New York, USA
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. CV Andi Offset: Yogyakarta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitataif, dan R&D* (26th ed.). Alfabeta.
- Sulila, I. (2021). The Effect of Service Quality and Employees' Performance Towards Community Satisfaction. *Journal of International Conference Proceedings*, 4(2). <https://doi.org/10.32535/jicp.v4i2.1347>
- Sulistiyowati, S., Ruru, J. M., & Londa, V. Y. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(117), 1–9.
- Surjadi 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung. PT. Refika aditama.
- Susana, T., Afriani, S., & Nurzam, N. (2023). Analisis Indek Kepuasan Masyarakat/IKM Di Rumah Sakit Umum Hasanuddin Damrah Manna Kabupaten Bengkulu Selatan. *Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 11(1), 153-164.
- Sutrisno, E. (2019). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sutrisno, Edy, (2009). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Prenadamedia Grup.
- Syafie, Inu Kencana. 2010. *Ilmu Adminsitrasi Publik* (Edisi Revisi). Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Tantina, S., & Ilyas, J. (2024). Analisis Determinan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Kota Tangerang Selatan. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 7817-7831.
- Terry, G. R. (2021). *Dasar-dasar Manajemen*. Bumi Aksara.
- Tjiptono, (2006).. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*(3rd ed.). C.V Andi Offset
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia: Malang
- Tjiptono, Fandy., & Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Tammubua, M. H., & Surapto, D. (2021). Analysis of Competence and Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in Eastern Indonesia Border Tourism. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(2), 3016–3031.

- <https://doi.org/10.33258/birci.v4i2.2022>
- Wibowo, (2007). *Manajemen Kinerja*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Yulianti, L., & Annisa, N. N. (2024). Pengaruh Kompetensi ASN Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 6(1), 64-70.
- Zeithaml, V.A. & Bitner, M.J. (2000). *Service Marketing*. Singapore: Mc.Graw-Hill, Inc.
- Zulkenedi, Z., Frinaldi, A., & Magriasti, L. (2023). Desentralisasi Administratif Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik dan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 8(6), 4326-4333.