

## **Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Pinrang: Tantangan dan Strategi Perbaikan**

**Wahyuddin<sup>1</sup>, Nasir<sup>2</sup>, Muryanto Lanontji<sup>3</sup>**

Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Kendari<sup>1</sup>

Administrasi Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Kendari<sup>2</sup>

Ilmu Hukum, Universitas Muhammadiyah Kendari<sup>3</sup>

**Email:** wahyusunubi02@gmail.com, muryanto@umkendari.ac.id<sup>2</sup>,  
nasir@umkendari.ac.id<sup>3</sup>

*Naskah diserahkan: 25-05-2024;  
Direvisi: 03-07-2024;  
Diterima: 04-07-2024;*

**ABSTRAK:** Penelitian ini dilakukan untuk menginvestigasi kualitas layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Pinrang, dengan fokus pada identifikasi masalah yang dihadapi serta usulan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Tujuan utama penelitian adalah untuk menganalisis secara mendalam kualitas layanan administrasi kependudukan, khususnya dalam konteks keterlambatan penyelesaian KTP-EL dan kondisi fisik ruang pelayanan. Pendekatan kualitatif digunakan dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam dengan petugas administrasi dan observasi langsung di lokasi pelayanan. Informan utama meliputi petugas administrasi dan masyarakat yang menggunakan layanan tersebut. Data dianalisis secara deskriptif untuk mengidentifikasi pola dan temuan utama terkait kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sementara ada kemajuan dalam kualitas layanan, tantangan seperti keterlambatan dan infrastruktur fisik ruang pelayanan masih perlu diperbaiki. Rekomendasi untuk optimalisasi proses administrasi, perbaikan infrastruktur, integrasi teknologi, dan peningkatan pelatihan petugas diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan responsivitas layanan, serta mendukung terciptanya lingkungan yang lebih baik bagi pembangunan berkelanjutan dan inklusif di Kabupaten Pinrang.

**Kata kunci:** kabupaten pinrang, kualitas layanan, layanan administrasi kependudukan, perbaikan.

**ABSTRACT:** *This research was conducted to investigate the quality of civil registration administration services in Pinrang District, focusing on identifying existing challenges and proposing improvements to enhance public satisfaction. The main objective was to conduct a thorough analysis of civil registration services, particularly regarding delays in the issuance of Electronic Identity Cards (e-KTP) and the physical infrastructure of service centers. A qualitative approach was employed, using data collection techniques such as in-depth interviews with administrative staff and direct observations at service locations. Key informants included administrative personnel and service users. Data were analyzed descriptively to identify patterns and major findings related to service quality. The study revealed that while there has been progress in service quality, challenges such as delays, and physical infrastructure deficiencies still need to be addressed. Recommendations for optimizing administrative processes, improving*

*infrastructure, integrating technology, and enhancing staff training aim to improve service efficiency, responsiveness, and support sustainable and inclusive development in Pinrang District.*

**Keywords:** *civil registration administration services, improvements, pinrang district, service quality.*

## **PENDAHULUAN**

Pemerintah memiliki tiga fungsi utama yang harus dijalankan, yaitu fungsi pelayanan masyarakat, fungsi pembangunan, dan fungsi perlindungan (Irfan, 2021). Ketiga fungsi ini harus dijalankan dengan sebaik-baiknya demi kelangsungan pemerintahan itu sendiri. Untuk menjalankan fungsi-fungsi tersebut, pemerintah membentuk sebuah birokrasi sebagai sistem yang dibangun agar fungsi pelayanan, pembangunan, dan perlindungan dapat berlangsung dengan efektif dan efisien (Khobiburrohma et al., 2020). Hal ini sejalan dengan pengertian pelayanan menurut Hardiningsih & Putri (2022) yang mengartikan pelayanan sebagai perihal atau cara melayani, berupa jasa dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pelayanan merupakan salah satu hal utama dalam pemerintahan yang bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Namun, permasalahan kualitas pelayanan publik masih menjadi tantangan besar. Pengamatan awal di Kabupaten Pinrang menunjukkan adanya beberapa permasalahan terkait kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Meskipun telah diterapkan sistem elektronik berbasis online melalui program Sistem Pelayanan Informasi Terpadu Online (SIPATUO) yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang mudah, cepat, dan memuaskan kepada seluruh masyarakat, kenyataan di lapangan masih menunjukkan adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Hal ini diatur dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang No. 104 Tahun 2017 yang memperkenalkan layanan "Salam Tujuh Menit" dan "*Three in One*". "Salam Tujuh Menit" adalah sistem pelayanan yang memungkinkan pengurusan KTP-EL, KK, maupun Akta Kelahiran (AK) selesai dalam waktu tujuh menit, sedangkan "*Three in One*" memungkinkan pengurusan tiga item sekaligus, yaitu KTP-EL, KK, dan akta kelahiran dalam satu kali proses.

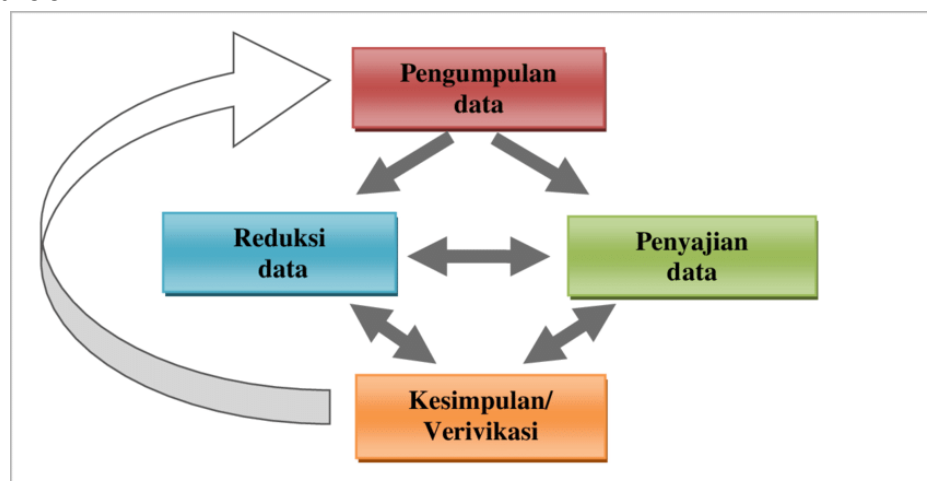
Namun, pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya sesuai dengan program layanan yang dicanangkan, sehingga menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat. Penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, seperti yang dilakukan di Kantor Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu, menunjukkan adanya waktu tunggu yang cukup lama, kurangnya kapasitas SDM, dan optimalisasi fasilitas penunjang pelayanan yang belum dimanfaatkan secara optimal. Penelitian ini akan menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Pinrang dengan fokus pada program Sistem Pelayanan Informasi Terpadu *Online* (SIPATUO) dan Program Salam Tiga *in One*.

Bertitik tolak dari latar belakang masalah yang dikemukakan di atas maka rumusan masalah penelitian yang dilakukan adalah: Bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Pinrang?

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode yang dipilih bertujuan untuk menggali fakta secara mendalam dari para informan, sehingga menghasilkan data yang lebih akurat dan komprehensif. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena secara holistik dan kontekstual. Informan penelitian terdiri dari dua kategori: informan kunci dan informan pendukung. Informan kunci adalah Kepala Dinas Kependudukan Kabupaten Pinrang yang dapat memberikan informasi menyeluruh mengenai layanan administrasi kependudukan. Informan pendukung meliputi petugas layanan dan masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan informan kunci dan pendukung. Selain itu, pengamatan langsung (observasi) terhadap proses pelayanan juga dilakukan untuk mendapatkan data yang lebih akurat. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif. Analisis ini dilakukan secara interaktif (Gambar 1) dan berlangsung terus-menerus hingga data yang diperoleh jenuh. Proses analisis data meliputi beberapa langkah: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang dikumpulkan melalui wawancara dan observasi disederhanakan dan dipilih sesuai kebutuhan penelitian. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk narasi, tabel, atau gambar, dan akhirnya peneliti menarik kesimpulan dari data yang telah dianalisis.



**Gambar 1.** Model Analisis Data yang Digunakan (Model Analisis Interaktif)

Model analisis interaktif ini memungkinkan proses analisis data kualitatif yang dilakukan secara berulang-ulang dan terus-menerus sepanjang proses penelitian, hingga mencapai kejenuhan data. Setiap langkah dalam model analisis

saling berhubungan dan dilakukan terus-menerus untuk memastikan hasil yang mendalam dan akurat.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini mengevaluasi kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Pinrang berdasarkan dimensi RATER (*Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, Responsiveness*). Kualitas pelayanan diukur melalui standar pelayanan yang ditetapkan oleh peraturan daerah serta observasi dan wawancara dengan petugas dan masyarakat pengguna layanan.

### **Dimensi *Reliability* (Keandalan)**

*Reliability* mencakup kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, segera, akurat, dan memuaskan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Pinrang sudah memiliki standar pelayanan yang ditetapkan melalui Peraturan Daerah No. 22 Tahun 2011 dan peraturan terkait lainnya. Namun, meskipun persyaratan administrasi yang wajib dipenuhi sudah jelas, terdapat beberapa kendala teknis seperti keterbatasan blangko KTP-EL yang menyebabkan keterlambatan. Hal ini mengakibatkan masyarakat sering menerima SUKET (Surat Keterangan) sebagai pengganti sementara. Salah satu responden mengatakan: "Saya sudah melengkapi semua berkas, tapi KTP-EL saya belum juga jadi. Mereka memberikan SUKET dan mengatakan blangko habis. Ini sudah lebih dari enam bulan."

Hasil observasi menunjukkan bahwa proses pelayanan 3 in 1 cukup efektif jika seluruh berkas telah lengkap. Namun, keterlambatan sering terjadi karena masalah teknis yang tidak dapat dikendalikan oleh petugas di lapangan.

### **Dimensi *Assurance* (Jaminan)**

*Assurance* melibatkan kemampuan aparat dalam membangkitkan rasa percaya dan keyakinan masyarakat melalui kompetensi, keterbukaan, dan keterampilan teknis. Penelitian ini menemukan bahwa kompetensi aparat dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan sudah baik, ditunjang oleh pengetahuan dan keterampilan yang memadai. Keterbukaan informasi terkait prosedur, persyaratan, dan waktu penyelesaian juga berjalan dengan baik. Seorang petugas pelayanan menyatakan:

"Kami selalu berusaha memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada masyarakat. Semua prosedur dan persyaratan kami sampaikan di papan informasi dan juga melalui website."

Observasi menunjukkan bahwa informasi mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan dipajang dengan jelas di papan informasi dan dapat diakses melalui website, mendukung pernyataan dari petugas dan masyarakat.

### **Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)**

*Tangibles* mencakup sarana dan prasarana pendukung proses pelayanan. Di Kabupaten Pinrang, fasilitas fisik untuk pelayanan administrasi kependudukan cukup memadai, namun masih memerlukan beberapa perbaikan. Tata letak dan pengaturan kursi ruang tunggu kurang tertata rapi, sehingga terkesan sempit dan mengganggu konsentrasi pelayanan. Seorang warga menyebutkan: "Ruang tunggu sangat sempit dan tidak nyaman. Kursi antrian juga kurang. Kami harus berdiri lama menunggu giliran."

Hasil observasi mengonfirmasi bahwa ruang tunggu memang terlihat sempit dengan pengaturan kursi yang kurang rapi. Penataan ulang ruang tunggu dan penambahan fasilitas seperti sarana bermain anak dan bilik menyusui diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan dan kualitas pelayanan.

### **Dimensi *Empathy* (Empati)**

*Empathy* adalah kemampuan aparat untuk merasakan keadaan masyarakat dan memberikan perhatian pribadi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi antara pengguna layanan dan aparat sudah berjalan dengan baik, tanpa membedakan status sosial. Informasi mengenai prosedur pelayanan dapat diperoleh melalui berbagai sumber, termasuk petugas, papan informasi, dan website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pinrang. Salah satu informan menyatakan: "Petugas di sini sangat ramah dan membantu. Mereka memberikan semua informasi yang saya butuhkan tanpa membedakan". Observasi menunjukkan bahwa petugas memang memberikan pelayanan yang ramah dan responsif terhadap semua masyarakat tanpa diskriminasi.

### **Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)**

*Responsiveness* berkaitan dengan kesanggupan aparat untuk membantu dan menyediakan pelayanan dengan cepat dan tepat serta tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Penelitian ini menemukan bahwa aparat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pinrang umumnya responsif terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat. Meskipun demikian, terdapat beberapa keluhan terkait keterlambatan pelayanan, terutama dalam pengurusan KTP-EL. Seorang masyarakat menyampaikan:

"Ada beberapa kali saya mengajukan keluhan tentang keterlambatan KTP-EL, dan mereka langsung merespons dan memberikan penjelasan. Namun, tetap saja, KTP-EL saya belum selesai."

Observasi mengonfirmasi bahwa keluhan masyarakat terkait keterlambatan memang terjadi dan sering disebabkan oleh keterbatasan blangko. Keluhan masyarakat dapat disampaikan langsung ke unit layanan aduan atau melalui SMS, dan aparat berusaha memberikan solusi yang memadai.

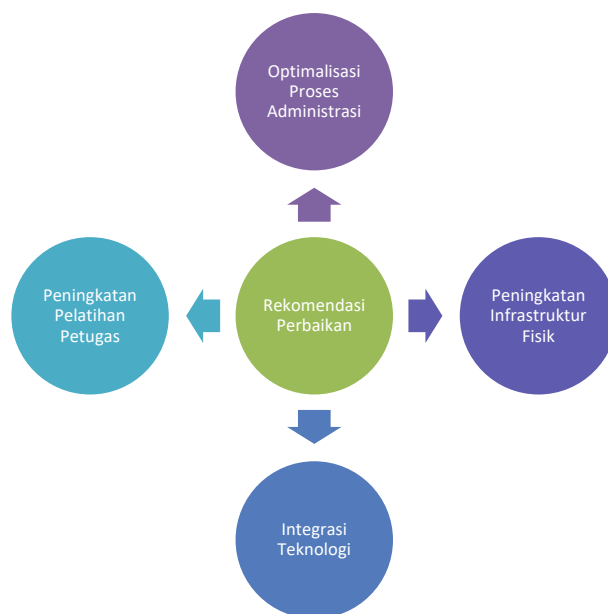
Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Pinrang sudah berjalan cukup baik, namun masih memerlukan beberapa perbaikan, terutama dalam hal keterlambatan

penyelesaian KTP-EL dan penataan fasilitas fisik ruang pelayanan. Dengan peningkatan di area tersebut, diharapkan kualitas pelayanan dapat lebih memuaskan masyarakat.

### **Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Pinrang: Tantangan, Temuan, dan Rekomendasi Perbaikan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Pinrang telah mencapai tingkat yang relatif baik, namun masih dihadapkan pada sejumlah tantangan yang memerlukan perbaikan. Salah satu permasalahan utama yang diidentifikasi adalah adanya keterlambatan dalam penyelesaian Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL), yang berpotensi mengurangi kepuasan masyarakat. Teori-teori terdahulu dalam manajemen layanan publik menegaskan bahwa keterlambatan dalam layanan dapat menghasilkan persepsi yang negatif dan menurunkan kualitas pelayanan secara keseluruhan (Marbough et al., 2020; Uzir et al., 2021). Selain itu, kondisi fisik ruang pelayanan juga menjadi faktor penting, karena lingkungan fisik yang baik dapat meningkatkan pengalaman positif masyarakat dalam berinteraksi dengan layanan public (Mao et al., 2022).

Untuk mengatasi tantangan ini, rekomendasi penelitian menyarankan adanya perbaikan signifikan (Gambar 2) dalam proses administrasi, termasuk optimalisasi alur kerja untuk mengurangi waktu penyelesaian KTP-EL. Diperlukan juga investasi dalam peningkatan infrastruktur fisik ruang pelayanan, seperti perbaikan fasilitas dan peningkatan jumlah loket, untuk mendukung efisiensi dan kenyamanan masyarakat pengguna layanan. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan responsivitas dan kepuasan pengguna layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Pinrang.



**Gambar 2.** Rekomendasi Perbaikan Layanan Administrasi di Kabupaten Pinrang

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Pinrang, beberapa rekomendasi perbaikan telah diusulkan. Pertama, proses administrasi seperti verifikasi data, pencetakan, dan pengambilan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) direvisi dengan tujuan mengurangi waktu penyelesaian. Selain itu, infrastruktur fisik ruang pelayanan akan diperbarui dengan penambahan loket, fasilitas aksesibilitas seperti rampa untuk disabilitas, dan penataan ulang tata letak ruang untuk meningkatkan kenyamanan pengguna layanan. Integrasi teknologi juga menjadi fokus, dengan penerapan sistem informasi berbasis *online* untuk pencatatan data dan pemantauan status permohonan KTP, yang diharapkan dapat mempercepat dan mempermudah proses administrasi. Terakhir, pelatihan intensif direncanakan untuk petugas administrasi guna meningkatkan keterampilan mereka dalam memberikan layanan yang lebih responsif dan efisien kepada masyarakat. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan Kabupaten Pinrang dapat mencapai standar pelayanan yang lebih tinggi, memenuhi harapan masyarakat, dan memperkuat fondasi pembangunan yang berkelanjutan di tingkat lokal.

Dalam konteks implementasi praktis, perbaikan ini sejalan dengan upaya pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh. Dengan memperbaiki proses dan infrastruktur yang mendukung, diharapkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan dapat lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat lokal. Selain itu, peningkatan ini juga dapat berkontribusi positif terhadap citra pemerintah daerah dalam memberikan layanan yang responsif dan berkualitas. Sebagai hasilnya, perbaikan ini bukan hanya akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah, tetapi juga dapat membantu menciptakan lingkungan yang lebih baik bagi pertumbuhan dan pembangunan berkelanjutan di Kabupaten Pinrang.

## **SIMPULAN**

Peneliti menyimpulkan bahwa meskipun kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Pinrang telah mencapai tingkat yang cukup baik, masih terdapat ruang untuk perbaikan signifikan. Keterlambatan dalam penyelesaian KTP-EL dan kondisi fisik ruang pelayanan menjadi tantangan utama yang perlu segera ditangani. Rekomendasi untuk optimalisasi proses administrasi, perbaikan infrastruktur fisik, integrasi teknologi, dan peningkatan pelatihan petugas diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan secara keseluruhan. Langkah-langkah ini tidak hanya bertujuan untuk mempercepat layanan kepada masyarakat, tetapi juga untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dengan implementasi rekomendasi ini, diharapkan Kabupaten Pinrang dapat mencapai pelayanan administrasi kependudukan yang lebih responsif, efisien, dan berdaya saing, mendukung pembangunan daerah yang berkelanjutan dan inklusif bagi seluruh warganya.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung dan berkontribusi dalam penelitian ini. Terima kasih kepada petugas administrasi dan masyarakat Kabupaten Pinrang yang telah berpartisipasi dalam wawancara dan observasi, serta memberikan informasi berharga untuk penelitian ini. Peneliti juga berterima kasih kepada tim penelitian dan kolega yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan dukungan sepanjang proses penelitian. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan layanan administrasi kependudukan di daerah ini dan membantu meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, H. (2020). Analisis kompetensi aparat pemerintah desa dalam menunjang pembangunan desa di kecamatan telaga jaya kabupaten gorontalo. *E-Journals Uniervsitas Bina Mandiri Gorontalo*, 1, 8–20.
- Asrizal Efendy Nasution, & Nasution, S. M. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Faktor Emosional Biaya Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Jasa Gojek Di Medan. *Proceding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 2(1), 2021, Hal 142- 155, 2(: Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional, Biaya dan Kemudahan, keinginan konsumen), 14 pages. file:///C:/Users/Asus/Downloads/jurnal tm metopen/5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Faktor Emosional Biaya 2021.pdf
- Dhamayanti, S. K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Saluran Distribusi dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Logam Mulia Pada PT . Pegadaian Di Jakarta. *Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 87–100.
- Hardiningsih, & Putri, A. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI KCP Panam Pekanbaru. *E-QIEN: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(3), 102–107.
- Lutfianti, E. N., Wilujeng, S., & Hentika, N. P. (2023). *Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Wringinrejo Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi*. 8(2), 216–223.
- Mao, Y., Peng, C., Liang, Y., Yuan, G., Ma, J., & Bonaiuto, M. (2022). The relationship between perceived residential environment quality (PREQ) and community identity: flow and social capital as mediators. *Social Indicators Research*, 163(2), 771–797.
- Marbough, D., Khaleel, I., Al Shanqiti, K., Al Tamimi, M., Simsekler, M. C. E., Ellahham, S., Alibazoglu, D., & Alibazoglu, H. (2020). Evaluating the impact of patient no-shows on service quality. *Risk Management and Healthcare Policy*, 509–517.
- M. Irfan. (2021). Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Di Kota Bima. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 18(2), 22–41. <https://doi.org/10.59050/jian.v18i2.141>
- Nur Khobiburrohma, E., Septiana Margareta, P., & Habbie Hasbullah, M. (2020). Penerapan Sistem Merit Dalam Birokrasi Indonesia Untuk Mewujudkan Good Governance. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 3(2),



- 139–148. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v3i2.900>
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.
- Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Daerah No.2 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan bahwa dalam pengurusan KTP-El dan KK tidak dipungut biaya.
- Setiawan, F. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan. *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 6(1), 109. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v6i1.2397>
- Suriyani, E. (2020). *Gambut Kabupaten Banjar*. 4(2), 100–104. <https://doi.org/10.35722/PUBBIS.V4I2.270>
- Uzir, M. U. H., Al Halbusi, H., Thurasamy, R., Hock, R. L. T., Aljaberi, M. A., Hasan, N., & Hamid, M. (2021). The effects of service quality, perceived value and trust in home delivery service personnel on customer satisfaction: Evidence from a developing country. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 63, 102721.
- Wagiyanto, E., & Farida, U. (2023). *SEIKO : Journal of Management & Business* Kualitas Pelayanan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 6(1), 326–340.