



Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Aplikasi terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Publik (Sipaduko) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi

Satriyo Suryo Guritno^{1*}, Novita Eka Sari², Mar Atun Saadah³

¹Jurusan Manajemen Pemerintahan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jambi, Indonesia

²Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana, Indonesia

³Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Gadjah Mada, Indonesia

*Penulis Korespondensi: dwisarah@gmail.com

Abstract. *This study examines the influence of service quality and application quality on user satisfaction with the Sipaduko public service application at the Department of Population and Civil Registration of Jambi City. The research is motivated by the importance of improving the quality of digital-based public services to fulfill community needs effectively and efficiently. Although Sipaduko was developed to simplify online population administration services, several obstacles remain, including limited human resources, application usage difficulties, system disruptions, and lengthy service processes. This study uses a quantitative approach with data collected through questionnaires distributed to Sipaduko users. The data were analyzed using statistical methods to determine the partial and simultaneous effects of service quality and application quality on user satisfaction, as well as to identify the most dominant variable. The results indicate that both service quality and application quality significantly influence user satisfaction, both individually and simultaneously. Among the two variables, application quality shows the strongest influence on user satisfaction in accessing digital public services.*

Keywords: *Application Quality; Public Service; Service Quality; Sipaduko; User Satisfaction.*

Abstrak. Penelitian ini mengkaji pengaruh kualitas layanan dan kualitas aplikasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi layanan publik Sipaduko di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Penelitian ini dimotivasi oleh pentingnya peningkatan kualitas layanan publik berbasis digital untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Meskipun Sipaduko dikembangkan untuk menyederhanakan layanan administrasi kependudukan daring, beberapa kendala masih ada, termasuk keterbatasan sumber daya manusia, kesulitan penggunaan aplikasi, gangguan sistem, dan proses layanan yang panjang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data yang dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada pengguna Sipaduko. Data dianalisis menggunakan metode statistik untuk menentukan pengaruh parsial dan simultan kualitas layanan dan kualitas aplikasi terhadap kepuasan pengguna, serta untuk mengidentifikasi variabel yang paling dominan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik kualitas layanan maupun kualitas aplikasi secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna, baik secara individual maupun simultan. Di antara kedua variabel tersebut, kualitas aplikasi menunjukkan pengaruh terkuat terhadap kepuasan pengguna dalam mengakses layanan publik digital.

Kata kunci: Kepuasan Pengguna; Kualitas Aplikasi; Kualitas Pelayanan; Pelayanan Publik; Sipaduko.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam pembangunan di Indonesia dan senantiasa menjadi perhatian utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini tidak terlepas dari hakikat pelayanan sebagai kebutuhan dasar yang selalu melekat dalam kehidupan masyarakat. Dalam perkembangan administrasi publik, pelayanan publik pada awalnya dipahami secara sederhana sebagai penyediaan barang dan jasa oleh pemerintah kepada masyarakat. Namun seiring waktu, konsep ini berkembang menjadi upaya yang lebih kompleks dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, dan berkualitas.

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan bentuk tanggung jawab negara dalam memenuhi kebutuhan warga negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang optimal, profesional, dan bertanggung jawab. Kualitas pelayanan yang baik menjadi harapan seluruh masyarakat guna menciptakan kepuasan dalam menerima layanan (Mirnasari, 2013).

Pelayanan juga dapat diartikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan individu melalui interaksi langsung antara penyedia dan penerima layanan. Konsep ini tidak hanya berlaku dalam sektor bisnis, tetapi juga memiliki peran penting dalam organisasi pemerintahan (Yanuar, 2019). Dalam konteks ini, pemerintah daerah memiliki peran strategis sebagai penyelenggara utama pelayanan publik yang berkualitas, khususnya dalam memenuhi kebutuhan administratif masyarakat seperti pengurusan KTP, akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen kependudukan lainnya. Pelayanan tersebut harus dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (Azmy et al., 2020).

Secara yuridis, kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Pelayanan publik yang efektif harus memenuhi kriteria kemudahan, kecepatan, ketepatan waktu, responsivitas, serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat (Saputra & Widiyarta, 2021). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah daerah diberikan kewenangan untuk melakukan inovasi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Kewenangan ini merupakan bagian dari implementasi desentralisasi dan otonomi daerah. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa otonomi daerah dapat memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, meskipun pelaksanaannya yang tidak optimal dapat menimbulkan dampak sebaliknya (Melinda, Syamsurizaldi, & Kabullah, 2020).

Salah satu bentuk pelayanan publik yang krusial adalah administrasi kependudukan yang menjadi tanggung jawab pemerintah daerah, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pelaksanaan program pelayanan publik melibatkan tiga unsur utama, yaitu program itu sendiri, kelompok sasaran sebagai penerima manfaat, serta pelaksana yang bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pengawasannya (Turahmawati & Suryani, 2022).

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pemerintah daerah mulai mengadopsi sistem pelayanan berbasis digital untuk meningkatkan kualitas layanan. Pemerintah Kota Jambi, misalnya, telah mengembangkan aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi (Sipaduko) sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara daring, seperti pembuatan KTP elektronik, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, serta berbagai layanan pencatatan sipil lainnya.

Melalui aplikasi Sipaduko, masyarakat dapat mengajukan permohonan layanan dengan mengunggah dokumen persyaratan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal ini tentunya memberikan kemudahan, efisiensi waktu, serta meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat.

Namun demikian, dalam implementasinya masih terdapat berbagai kendala yang dihadapi, baik dari sisi pelayanan maupun kualitas aplikasi. Beberapa permasalahan yang sering dikeluhkan masyarakat antara lain kesulitan dalam penggunaan aplikasi, gangguan sistem, server error, serta lamanya proses pelayanan akibat tingginya jumlah pengguna. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia juga menjadi tantangan dalam mengelola pelayanan berbasis digital secara optimal.

Meskipun berbagai upaya telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui aplikasi Sipaduko, masih terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas aplikasi menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan publik.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas aplikasi terhadap kepuasan pengguna layanan publik melalui aplikasi Sipaduko di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

2. KAJIAN TEORITIS

Layanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa yang diberikan oleh pemerintah atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik mencakup berbagai sektor seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, dan administrasi yang bertujuan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Pelayanan ini harus dilakukan secara transparan,

akuntabel, responsif, serta berorientasi pada kesejahteraan umum sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011), pelayanan publik merupakan proses penyampaian barang dan jasa oleh pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan harapan. Sementara itu, Edward III (1980) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas pemerintah untuk memberikan manfaat secara adil dan merata kepada masyarakat.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah sejauh mana layanan mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna. Menurut Hardiyansyah (2011), kualitas pelayanan publik bersifat dinamis karena berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.

Tjiptono (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan layanan dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan juga mencerminkan pengalaman pelanggan selama menerima layanan, termasuk kecepatan, sikap petugas, dan kenyamanan.

Dimensi kualitas pelayanan menurut Diotiharta (2023) meliputi: a.) Tangibles (bukti fisik) ,b.) Reliability (keandalan),c.) Responsiveness (daya tanggap),d.) Assurance (jaminan),e.) Empathy (empati)

Kelima dimensi ini menjadi dasar dalam mengukur kualitas pelayanan publik.

Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan

Menurut Accounts Commission dalam Hutasoit (2011), terdapat sepuluh faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu akses, komunikasi, kompetensi, rasa hormat, kredibilitas, keandalan, daya tanggap, keamanan, bukti fisik, dan pemahaman terhadap konsumen.

Sementara itu, Kasmir (2017) menjelaskan faktor internal seperti tenaga kerja, motivasi, kepemimpinan, budaya organisasi, kesejahteraan, dan lingkungan kerja juga mempengaruhi kualitas pelayanan.

4). Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, indikator kualitas pelayanan terdiri dari: a.) Reliability (keandalan) ,b.) Responsiveness (daya tanggap),c.) Assurance (jaminan),d.) Empathy (empati),e.) Tangibles (bukti fisik)

Kelima indikator ini digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Aplikasi Layanan Sipaduko

SIPADUKO (Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online) adalah aplikasi berbasis digital yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi untuk memberikan layanan administrasi kependudukan secara online.

Tujuan SIPADUKO adalah mempermudah akses layanan, mempercepat proses administrasi, mengurangi antrean, meningkatkan transparansi, dan mendukung transformasi digital pemerintah.

Fitur utama SIPADUKO meliputi registrasi akun, pengajuan dokumen kependudukan (KTP, KK, akta kelahiran dan kematian), pelacakan status, unduhan dokumen, layanan konsultasi, serta notifikasi layanan.

Indikator Kualitas Aplikasi

Menurut Pressman dan Maxim (2014), kualitas aplikasi diukur melalui: a.) Functionality (fungsionalitas), b.) Reliability (keandalan), c.) Usability (kemudahan penggunaan), d.) Efficiency (efisiensi), e.) Maintainability (kemudahan pemeliharaan), f.) Portability (portabilitas)

Indikator ini digunakan untuk menilai kualitas sistem aplikasi dalam mendukung pelayanan publik.

Kepuasan Pengguna Layanan

Kepuasan pengguna adalah tingkat emosi yang muncul setelah membandingkan harapan dengan kinerja layanan yang diterima (Daryanto & Ismanto, 2016). Kotler dan Keller (2012) menyatakan bahwa kepuasan terjadi ketika kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan pengguna.

Dalam layanan SIPADUKO, kepuasan dipengaruhi oleh kemudahan akses, kecepatan layanan, keamanan data, serta kualitas interaksi dengan petugas.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas aplikasi terhadap kepuasan pengguna layanan publik (SIPADUKO). Populasi penelitian adalah pengguna aplikasi SIPADUKO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, dengan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas aplikasi terhadap kepuasan pengguna layanan publik (SIPADUKO) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden dengan total 52 item pernyataan.

Karakteristik Responden

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (52%) dan sebagian besar berada pada rentang usia 40–58 tahun (54%). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan didominasi oleh kelompok usia produktif hingga dewasa.

Analisis Deskriptif Variabel

Hasil analisis menunjukkan bahwa: a.) Kualitas pelayanan memiliki nilai rata-rata 61,64 dengan kategori cukup baik, meskipun terdapat variasi persepsi responden, b.) Kualitas aplikasi memiliki nilai rata-rata 43,87 yang menunjukkan bahwa kualitas aplikasi masih perlu ditingkatkan, terutama pada aspek keandalan sistem dan kemudahan penggunaan, c.) Kepuasan pengguna memiliki nilai rata-rata 48,49 yang berada pada kategori cukup baik, namun belum optimal.

Secara umum, responden menilai pelayanan sudah cukup baik dari segi fasilitas, kecepatan, dan sikap pegawai. Namun, pada aspek aplikasi masih ditemukan kendala seperti error sistem, kesulitan penggunaan, dan akses yang belum stabil.

Uji Instrumen dan Asumsi Klasik

Seluruh item pernyataan dinyatakan valid (r hitung $> 0,195$) dan reliabel (Cronbach's Alpha $> 0,70$). Selain itu, hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa data berdistribusi normal serta tidak terdapat masalah multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi. Dengan demikian, model regresi layak digunakan.

Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil analisis regresi menunjukkan persamaan:

$$Y=3,290+0,528X_1+0,289X_2$$

Artinya:

- a) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh lebih besar terhadap kepuasan pengguna dibandingkan kualitas aplikasi.
- b) Kedua variabel berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Uji Hipotesis

- a) Secara parsial, kualitas pelayanan ($t = 10,915$; $\text{sig} = 0,000$) dan kualitas aplikasi ($t = 4,764$; $\text{sig} = 0,000$) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- b) Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan ($F = 210,285$; $\text{sig} = 0,000$).
- c) Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,813 menunjukkan bahwa 81,3% kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kualitas aplikasi, sedangkan 18,7% dipengaruhi faktor lain.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

a.) Mayoritas responden adalah perempuan (52%) dan berusia 40–58 tahun (54%). Nilai rata-rata menunjukkan kualitas pelayanan (61,64), kualitas aplikasi (43,87), dan kepuasan pengguna (48,49) berada pada kategori cukup hingga baik, meskipun terdapat perbedaan persepsi. b.) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, c.) Kualitas aplikasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. d.) Secara simultan, kualitas pelayanan dan kualitas aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (signifikansi 0,000), e.) Pengaruh kedua variabel tersebut sebesar 81,3%, sedangkan 18,7% dipengaruhi

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

Disarankan untuk terus melakukan evaluasi dan penguatan terhadap kualitas pelayanan serta kualitas aplikasi SIPADUKO secara berkelanjutan, mengingat kedua variabel tersebut terbukti memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Upaya peningkatan mutu layanan perlu dilakukan secara konsisten agar tingkat kepuasan masyarakat dapat dipertahankan dan ditingkatkan, sehingga pelayanan publik berbasis digital semakin efektif dan terpercaya.

Bagi Pemerintah Daerah Kota Jambi

Disarankan untuk memberikan dukungan kebijakan yang berkelanjutan terhadap pengembangan pelayanan publik berbasis teknologi, termasuk penguatan sistem tata kelola dan peningkatan kualitas sumber daya manusia. Dukungan ini penting guna memastikan transformasi digital pelayanan publik berjalan optimal dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat.

Bagi Masyarakat

Disarankan untuk memanfaatkan layanan SIPADUKO secara bijak dan aktif memberikan masukan yang konstruktif sebagai bagian dari kontrol sosial terhadap kualitas pelayanan publik. Keterlibatan masyarakat akan membantu terciptanya pelayanan yang lebih transparan, responsif, dan akuntabel.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan untuk mengkaji faktor-faktor lain yang belum diteliti dalam penelitian ini, mengingat masih terdapat 18,7% variabel lain yang memengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian lanjutan dengan variabel dan pendekatan yang lebih beragam diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai determinan kepuasan layanan publik berbasis digital.

DAFTAR REFERENSI

- Adhikhayah, R. (2017). *Kajian pustaka: Teori implementasi teori implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu to implement. Dalam kamus bahasa Inggris implement (mengimplementasikan) bermakna tips efektif aplikasi KTSP di sekolah, implementasi berarti suatu proses dikem.* Repositori STAIN Kudus, 21–80.
- Amanda, P., & Indra, N. (2024). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Mixue Ice Cream & Tea, 217–226. <https://doi.org/10.59603/ppiman.v2i3.451>
- Andior. (2016). *No title.*
- Azmy, A., Ahzani, F., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). 76-article text-547-2-10-20220720. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 1(6), 206–213. <https://doi.org/10.46799/jst.v1i6.76>
- Azryan, K., Aribangsa, M. T., & Yudherta, A. (n.d.). *Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan aplikasi Sipaduko menggunakan metode end user computing satisfaction (EUCS) di Dinas Dukcapil Kota Jambi.*
- Book Chapter. (2023). *Metoden.*
- Galung, F. N., & Yuliantari, K. (2024). Pertarungan harga dan kualitas pelayanan: Strategi Gojek menjaga konsumen Jakarta. *International Journal of Economics and Business*, 4(3), 1208–1220. <https://doi.org/10.54373/ifijeb.v4i3.1570>
- Ginting, F. F. (2021). *No title*, 8–29. <https://doi.org/10.32734/jpi.v9i1.6490>
- Human, F., Technology, D. A. N., & Penggunaan, D. (2017). Aplikasi SIMPUS untuk pendaftaran pasien di Puskesmas Mulyorejo Surabaya. *Indonesian Journal of Public Health*, 12(1), 237–248. <https://doi.org/10.20473/ijph.v12i1.2017.237-248>
- Masriyah, N. (2013). Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak.
- Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Innovation of online population administrative services (PADUKO) by the Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202–216. <https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115>

- Mirnasari, R. M. (2013). Kebijakan dan manajemen publik inovasi pelayanan publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 1(1), 71–84.
- Nirmala, I. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat Desa Bengkuang Kecamatan Suak Tapeh Kabupaten Banyuasin. *Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 9(2), 603–614.
- No, V. (2025). Jurnal ilmu komputer revolusioner end user computing satisfaction (EUCS) di dinas. *Jurnal Ilmu Komputer Revolusioner*, 9(1), 9–15.
- Putri, J. A., & Faroh, W. N. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi Shopee (Studi kasus toko online Bobby Bakery). *Jurnal Ilmiah Swara MaNajemen (Swara Mahasiswa Manajemen)*, 3(3), 637. <https://doi.org/10.32493/jism.v3i3.33322>
- Rachmawati, E., & Prapanca, D. (2024). Table of content article information. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, 14(2), 6–14.
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas program SIPRAJA sebagai inovasi pelayanan publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194–211. <https://doi.org/10.30996/jpap.v7i2.4497>
- Septina, N., Josiah, T., & Ruwa, B. (2025). The influence of employee competence and work environment on the service quality of employees at UPTD Puskesmas Natar, Natar District, South Lampung Regency. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 1(2), 151–160. <https://doi.org/10.70963/jbisma.v1i2.231>
- Sukaesih, U., Anjani, R., & Wahyudi, D. (2022). Konsumen rumah makan Kakung Sableng Jakarta, 79–93.
- Sustri, E. (2025). *Mata kuliah metodologi penelitian program pascasarjana program studi pendidikan dasar Ahmad Addary Padangsidimpuan*.
- Tiaji, F. (2019). *No title*, 111–116.
- Turahmawati, L., & Suryani, E. (2022). Public service innovation based on E-Open application at Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi. *Kybernan: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 13(1), 23–32. <https://doi.org/10.33558/kybernan.v13i1.4527>
- Yanuar, R. M. (2019). Kemudi: Jurnal ilmu pemerintahan. *Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 1–2.