

## Analysis of Community Satisfaction with Public Services at the Population and Civil Registration Office of Seluma Regency

### Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma

Meirio Pratama <sup>1)</sup>; Neri Susanti <sup>2)</sup>; Nenden Restu Hidayah <sup>3)</sup>

<sup>1)</sup> Study Program of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

<sup>2)</sup> Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: <sup>1)</sup> [meirioprata.98@gmail.com](mailto:meirioprata.98@gmail.com)

#### ARTICLE HISTORY

Received [12 Mei 2023]

Revised [12 Juni 2023]

Accepted [15 Juni 2023]

#### KEYWORDS

Dukcapil, IKM, Quality of Public Service

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



#### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yaitu masyarakat Kabupaten Seluma. Pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan adalah IKM Dalam Penelitian Ini Didasarkan KEPMENPAN Nomor 4 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Seluma sudah memenuhi ekspektasi pelanggan atau masyarakat dengan kata lain masyarakat puas terhadap layanan yang diberikan oleh pihak kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Seluma dengan kriteria "Sangat Baik (A)" yang ditunjukkan dengan nilai rata-rata dari persepsi masyarakat sebesar 3,64 berada pada interval 3,5324 – 4,00. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,64 berada pada interval 3,5324 – 4,00 dengan kriteria "Sangat Baik (A)", begitu juga dengan nilai IKM setelah dikonversikan sebesar 91 berada pada interval 88,31 – 100,00 dengan kriteria "Sangat Baik (A)". Berdasarkan 9 indikator kualitas pelayanan nilai tertinggi ada pada indikator keempat, yaitu biaya/Tarif dengan nilai rata-rata 3,74 pada interval 3,5324 – 4,00 dengan kriteria "Sangat Baik (A)". Berdasarkan 9 indikator kualitas pelayanan nilai terendah ada pada indikator keenam, yaitu kompetensi Pelaksana dengan nilai rata-rata 3,35 pada interval 3,0644 – 3,532 dengan kriteria "Baik (B)".

#### ABSTRACT

The purpose of this study was to determine public satisfaction with public services in the Seluma Regency Population and Civil Registration Service. The sample in this study was 100 respondents, namely the people of Seluma Regency. Data collection uses observation, interviews, questionnaires and documentation. The analysis method used is IKM in this study based on KEPMENPAN Number 4 of 2007 concerning Guidelines for Preparing Community Satisfaction Surveys. From the results of the study, it was found that the quality of service at the Seluma Regency Population and Civil Registry Office has met the expectations of customers or the community, in other words, the community is satisfied with the services provided by the Seluma Regency Population and Civil Registry Office office with the criteria "Very Good (A)" which is indicated by the average value of the mastarakat perception of 3.64 at an interval of 3.5324 – 4.00. The Community Satisfaction Index (IKM) value of 3.64 is at an interval of 3.5324 – 4.00 with the criterion "Very Good (A)", as well as the IKM value after being converted by 91 is at an interval of 88.31 – 100.00 with the criterion "Excellent (A)". Based on 9 indicators of service quality, the highest value is in the fourth indicator, namely costs / tariffs with an average value of 3.74 at intervals of 3.5324 – 4.00 with the criterion "Excellent (A)". Based on 9 indicators of service quality, the lowest value is in the sixth indicator, namely the competence of the Executor with an average value of 3.35 at intervals of 3.0644 – 3.532 with the criterion "Good (B)".

## PENDAHULUAN

Pelayanan Publik merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Tujuan pelayanan publik didukung dengan diberlakukannya. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dalam konteks otonomi daerah diharapkan untuk lebih mengutamakan kepentingan masyarakat terutama dalam penyediaan fasilitas publik dan administrasi public

Pelayanan yang baik ialah pelayanan yang bertujuan untuk mendapatkan konsumen dan dapat mengembangkan suatu lembaganya. Perusahaan yang menggunakan strategi ini untuk mendapatkan konsumen atau pelanggan. Strategi untuk mendapatkan konsumen atau pelanggan suda direncanakan oleh beberapa SDM. Strategi yang digunakan oleh beberapa lembaga untuk mendapat konsumen yaitu

dengan cara melayani yang berupa pelayanan jasa Pelayanan jasa yang diberikan oleh suatu lembaga kepada masyarakat adalah suatu hal yang diutamakan dalam lembaga tersebut.

Kelembagaan ini berjalan dalam bidang pelayanan atau prodak yang berbentuk di bidang jasa. Kelembagaan yang bergerak dalam bidang jasa memberikan fasilitas yang terbaik bagi konsumen atau jamaah. Kelembagaan itu juga memberikan dampak baik dan maanfaat kepada masyarakat sekitar meliputi para konsumen atau parah jamaah. Kelembagaan memberikan dampak dan manfaat kepada masyarakat umumnya juga melibatkan beberapa hal. Kelembagaan biasanya juga melibatkan pemerintahan, pendidikan, dan agama. Kelembagaan yang melibatkan pemerintahan, pendidikan, dan agama umumnya juga melibatkan beberapa faktor yang dibutuhkan oleh lembaga tersebut (Iswar, (2018:34).

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Contoh dari pelayanan dalam bentuk barang publik meliputi jalan raya, air bersih, listrik dan sebagainya, sedangkan contoh pelayanan dalam bentuk jasa publik meliputi pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan dan penyelenggaraan transportasi.

Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Upaya dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan strategi utama dari lembaga pemerintah dan output sebagai hasil yang didapat. Layak atau tidak suatu lembaga pemerintah dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi, pengertian kepuasan pelanggan adalah sesuatu yang sama dengan apa yang diharapkan. Seperti pelanggan yang mengaharapkan pelayanan tepat waktu, akan tetapi kenyataannya terlambat, sehingga menimbulkan kekecewaan dan rasa tidak puas. Jadi, pada dasarnya masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapannya, yaitu mengharapkan pelayanan yang cepat, bersahabat, dan mudah tanpa prosedur yang berbelit-belit.

Pertumbuhan penduduk yang sangat besar dengan persebaran tidak merata serta rendahnya kualitas penduduk juga menjadi sumber permasalahan yang berkaitan dengan kependudukan di Indonesia. Berbagai permasalahan ini mengakibatkan munculnya berbagai permasalahan-permasalahan baru di bidang kependudukan yang antara lain adalah : kemiskinan, kesehatan, pengangguran. Keselarasan jumlah penduduk yang besar akan menuntut adanya keselarasan terhadap segi kualitas sumber daya manusia yang baik pula. Akan timbul permasalahan-permasalahan menyangkut penduduk di sebuah negara apabila terjadi ketimpangan yang nyata antara jumlah penduduk yang besar dengan dukungan sumber daya manusia yang relatif rendah. Sebagai salah satu instansi pemerintah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan sehingga harus memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan tingkat kualitas yang baik dan memuaskan.

Saat ini, masyarakat mulai tidak sabar dan semakin cemas dengan mutu pelayanan aparatur pemerintahan yang pada umumnya mengalami penurunan. Pelayanan publik bahkan dinilai lebih buruk dari pelayanan yang diberikan oleh sektor swasta sehingga masyarakat mulai mempertanyakan kemampuan pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan dan memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Salah satu instansi pemerintah yang memiliki tugas pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma yaitu suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma melayani pembayaran pembuatan E-KTP, Kartu tanda penduduk, Kartu Identitas anak, dan Akte Kelahiran, yang berhubungan dengan masyarakat langsung, setiap masyarakat sudah pasti melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma.

Berdasarkan pengamatan awal yang peneliti lakukan terhadap Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma telah menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat tetapi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma belum pernah melakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, sedangkan itu merupakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 yang wajib dilaksanakan setiap instansi penyelenggara pelayanan publik minimal 1 tahun sekali.

Agar tercapainya tujuan samsat yakni sebagai pemberi layanan kepada masyarakat salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik yakni Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma, harus melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh samsat saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini diketahui dari berbagai produk spesifikasi jenis pelayanan samsat yang belum terlaksana sepenuhnya. Tentunya hal tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk bagi pelayanan kedepannya. Selain itu dapat menimbulkan ketidakpercayaan dan kepuasan dari masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan.

## LANDASAN TEORI

### Pelayanan Publik

Pelayanan publik ialah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara, dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelaksana pelayanan publik terdiri dari pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Menurut Moenir (2015:1) Mengemukakan bahwa "Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan". Memberikan pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan.

Menurut Mahmuda (2015:219), "pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan". Gronroos (2014:15) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas yang bersifat tidak kesat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan, yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan Kurniawan dalam Sinambela. LP, (2008). Selanjutnya menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7.2003, pelayanan publik adalah "segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan."

Pengertian Pelayanan Publik Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik yaitu "kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik."

Dalam modul pelayanan publik yang disusun oleh Depdagri dan LAN (2007) dijelaskan terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:

1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah daerah,
2. Penerima pelayanan (masyarakat) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan,
3. Kepuasan yang di berikan dan di terima oleh penerima layanan (masyarakat).

Unsur yang pertama menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai regulator dan sebagai pemegang monopoli layanan dan menjadi pemerintah daerah yang bersikap statis dalam memberika pelayanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Unsur kedua, adalah masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Unsur ketiga merupakan kepuasan masyarakat menerima layanan yang menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah). Hal ini untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan masyarakat, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah.

Sementara itu kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh

masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah.

Pelayanan publik memiliki keterkaitan erat dengan pemerintah, hal itu disebabkan karena pelayanan menjadi tanggung jawab pemerintah di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, kualitas suatu pemerintahan dapat dinilai dari bagaimana upaya dalam memberikan pemenuhan pelayanan kepada masyarakat, di dalam pemenuhan pelayanan tersebut dapat dilakukan secara individu maupun kelompok.

Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan yang bersifat sederhana, terbuka, tepat, lengkap, wajardan terjangkau. Dalam keputusan Menpen No. 17 Tahun 2017 ditegaskan, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi layanan maupun penerima layanan umum harus jelas dan di ketahui secara pasti masing-masing.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan harus di sesuaikan dalam kondisi kebutuhan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
3. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus di upayakan agar memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat di pertanggung jawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang di selenggarakan oleh instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **Standar Pelayanan Publik**

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan.
2. Waktu Penyelesaian.
3. Produk Pelayanan
4. Biaya Pelayanan.
5. Sarana dan Prasarana.
6. Kompetensi Petugas Pemberi layanan.
7. Jenis Pelayanan Publik.

Pengelompokan jenis pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan, dapat dibedakan menjadi:

1. Pelayanan Administratif Yaitu jenis pelayanan yang di berikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.
2. Pelayanan Barang Yaitu jenis pelayanan yang di berikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyimpanannya kepada konsumen langsung dalam satu sistem.
3. Pelayanan Jasa Yaitu jenis pelayanan yang di berikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya.

### **Prinsip-Prinsip Pelayanan**

Perilaku pelayanan karyawan adalah tindakan individu (karyawan) untuk memenuhi kebutuhan orang lain (tamu atau konsumen). Pelayanan optimal akan memberikan kepuasan kepada orang lain tersebut. Tolok ukur pelayanan yang baik melalui pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginan tamu. Penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh tamu sebagai pemakai jasa pelayanan tersebut.

Menurut James A.Fitzsimmons dan Mona J.Fitzsimmons (2014:17) (menjelaskan konsumen akan menilai kualitas pelayanan yang diterima melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai tolok ukurnya yaitu

- 1) reability adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu,
- 2) responsive atau responsiveness yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu,

- 3) Kepastian/jaminan (assurance) adalah pengetahuan dan kesopanan santunan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi assurance memiliki ciri-ciri: kompetisi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu,
- 4) Empati atau empathy memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi empathy ini memiliki ciri-ciri: kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu, (5) nyata atau tangibles yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata, yaitu penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik, lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan. (James A. Fitzsimmons dan Mona Fitzsimmons dalam Agus Sulastiyono(2002:35).

Unsur-unsur di lima prinsip dimensi kualitas pelayanan bergantung pada perilaku atau kualitas manusia, serta tingkat ketrampilan atau keahlian yang dimiliki oleh setiap individu yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan tersebut. Dimensi pelayanan reliabilitas (reability) dari karyawan dapat dilihat dari kesesuaian pelaksanaan pekerjaannya (pelayanannya) dengan rencana yang telah dibuat perusahaannya. Selain itu, karyawan mempunyai kepedulian terhadap permasalahan yang sedang dihadapi konsumen dan sejak awal memang ahli dalam menyampaikan pelayanan kepada konsumen serta melaksanakan pekerjaannya dengan tepat waktu sesuai janji yang diberikan kepada konsumen.

Sedangkan dimensi responsive (responsiveness) dari karyawan adalah karyawan memberikan informasi yang jelas kepada konsumen dan memberikan pelayanan kepada konsumen secara cepat dan tepat serta sungguh-sungguh membantu konsumen serta memiliki waktu untuk menanggapi permintaan konsumen dengan cepat. Karyawan memiliki dimensi pelayanan kepastian/ jaminan (assurance) apabila dia benar-benar memiliki kemampuan atau keahlian dan mempunyai rasa sabar dalam menghadapi konsumen sehingga konsumen merasa aman. Selain itu, lingkungan kerja dan pimpinan perusahaan mendukung tugas karyawannya.

Kemudian, dimensi pelayanan empati (empathy) dari karyawan terlihat ketika karyawan memiliki perhatian kepada konsumen dan kepentingannya, dan dia memahami kebutuhan konsumen serta berusaha menyesuaikan jam kerjanya dengan kesibukan konsumen. Sedang dimensi pelayanan nyata (tangibles) terlihat dari kemitakhiran peralatan dan teknologi yang dimiliki dan kondisi sarana yang baik serta keselarasan fasilitas fisik yang dimiliki dengan jenis jasa yang diberikan. Selain itu, penampilan karyawan yang rapi dan bersih juga termasuk dalam dimensi pelayanan ini menurut Ibnu Syamsi dalam Bernadette Dian Nugraheni (2015:15-18).

## METODE PENELITIAN

### Metode Analisis

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018:8), jenis penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai jenis penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data IKM sesuai dengan Kepmenpan nomor 4 tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat. Nilai IKM dapat dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata dari masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan dalam penelitian ini terdapat 9 unsur yang sudah dikaji. Pengolahan dan penelitian ditempuh dengan cara sebagai berikut:

#### 1. Editing

Angket yang sudah diisi oleh responden dan sudah dikembalikan kepada peneliti, selanjutnya peneliti teliti kelengkapan pengisian angket, apabila ada hal-hal yang belum lengkap, peneliti akan menghubungi kembali untuk menyampaikan agar angket tersebut sah bila digunakan dan hanya angket yang benar dan lengkap yang akan digunakan.

#### 2. Tabulasi

Setelah semua data terkumpul akan ditabulasi dalam bentuk tabel memuat informasi dari data diantaranya: pemetaan jawaban responden, pemetaan karakteristik responden, dan masing-masing item diberi skor agar nantinya dapat diproses dalam bentuk angka dan akan disesuaikan dengan teknik analisis yang akan digunakan.

#### 3. Analisis data

IKM Dalam Penelitian Ini Didasarkan KEPMPAN Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Nilai IKM Dihitung Dengan Menggunakan Nilai Rata-Rata Tertimbang Masing-Masing Unsur Pelayanan. Ada 9 Unsur Yang Dikaji Dalam Perhitungan IKM. Setiap Unsur Pelayanan Memiliki Penimbang Yang Sama Dengan Rumus Sebagai Berikut:

**Bobot nilai rata-rata tertimbang** 
$$= \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Jumlah bobot yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah dan jumlah unsur pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini adalah 9 pertanyaan.

**IKM =** 
$$\frac{\text{TOTAL DARI NILAI PERSEPSI PER UNSUR}}{\text{TOTAL UNSUR Yang TERISI}} = \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudaha interpretasi terhadap penilaian ikm yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian diatas dikonversikan denga nilai dasar 25 dengan dirumuskan sebagai berikut:

**Nilai IKM setelah dikonverskan = IKM Unit Pelayanan X Nilai Dasar**  
**= IKM Unit Pelayanan X 25**

Hasil perhitungan kemudian dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai IKM, sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai Persepsi, Intervsl IKM, Interval Konvesi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konveksi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang bik
3	3,0644 – 3,532	76,6 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31- 100,00	A	Sangat baik

Guna medapatkan nilai tertimbang per unsur dikalikan dengan nilai bobot rata-rata tertimbang. Sedangkan untuk nilai indeks gabungan merupAkan nilai IKM dari pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma

4. Penarikan kesimpulan

Merupakan langkah teakhir dari berjalannya penelitian. Data yang berupa angka dari hasil angket di jelaskan dalam bentuk kalimat, sehingga di peroleh deskripsi dalam hasil penelitian yang dilakukan peneliti.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil**

**Karakteristik Responden**

Adapun karakteristik 100 orang responden yang merupakan masyarakat Kabupaten Seluma yang pernah mendapatkan pelayanan di kantor desa berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut.

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Tabel 2. Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Laki-laki	43	43,00
Perempuan	57	57,00
Jumlah	100	100

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan jenis kelamin, dapat diketahui perempuan lebih dominan dibandingkan laki-laki yang menerima pelayanan yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Seluma, dapat

dilihat dari jumlah responden perempuan sebanyak 57 orang atau 57% sedangkan yang berjenis kelamin laki-laki hanya 43 orang atau 43%.

### Karakteristik Responden berdasarkan jenis umur/usia

**Tabel 3. Karakteristik Responden berdasarkan jenis umur/usia**

Usia (Tahun)	Jumlah	%
18 – 25	13	13,00
26 – 35	60	60,00
36 – 45	17	17,00
45 Ke atas	10	10,00
Jumlah	100	100

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan jenis umur/usia responden tingkat umur 26-35 tahun dominan lebih banyak menerima pelayanan yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Seluma yang berjumlah 60 orang atau 60%, sedangkan yang berumur 18 – 25 sebanyak 13 orang atau 13%, usia 36 – 45 sebanyak 17 orang atau 17%, dan sedangkan yang berumur 45 ke atas hanya 10 orang atau 10%.

### Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

**Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

Jenis Pendidikan	Jumlah	%
SD	20	20,00
SMP	21	21,00
SMA	38	38,00
Diploma	9	9,00
S1	12	12,00
Jumlah	100	100

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa berdasarkan jenis Pendidikan yang paling banyak adalah Pendidikan SMA yaitu 38 orang atau 38%, dan S1 sebanyak 12 orang atau 12%, SD sebanyak 20 orang atau 20%, SMP sebanyak 21 orang atau 21%, dan sedangkan Diploma sebanyak 9 orang atau 9%.

### Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

**Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Jenis Pekerjaan	Jumlah	%
Petani	48	48,00
PNS	8	8,00
IRT	15	15,00
Swasta	16	16,00
Pelajar/Mahasiswa	13	13,00
Jumlah	100	100

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa berdasarkan jenis pekerjaan yang dominan yang mendapat pelayanan adalah petani sebanyak 48 orang atau 48%, PNS sebanyak 8 orang atau 8%, IRT sebanyak 15 orang atau 15%, swasta 16 orang atau 16%, sedangkan pelajar/mahasiswa hanya 13 orang.

Berdasarkan pada pengolahan data penelitian, indikator sarana dan prasarana pada unit pelayanan umum di dinas kependidikan dan pencatatan sipil Kabupaten Seluma menunjukkan bahwa 41

responden menjawab “sangat baik (4)” dengan nilai interval IKM 3,5324 – 4,00 (A) dan 59 responden menjawab “baik (3)” dengan nilai interval 3,0644 – 3,532 (C), sedangkan tanggapan responden “tidak baik (1)” dan “kurang baik (2)” tidak ada tanggapan dengan sarana dan prasarana, begitupun hasil yang didapat menunjukkan jumlah 364 dengan mendapatkan nilai rata-rata 3,64.

Keterangan:

1,00 – 2,5996 = Tidak Baik

2,60 – 3,064 = Kurang Baik

3,0644 – 3,532 = Baik

3,5324 – 4,00 = Sangat Baik

Dari keterangan pengolahan data diketahui secara rata-rata keseluruhan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh dinas kependidikan dan pencatatan sipil Kabupaten Seluma dengan nilai rata-rata dari persepsi masyarakat sebesar 3,64 termasuk dengan kriteria “Sangat Baik (A)”.

Untuk lebih jelas lagi tentang kualitas pelayanan dinas kependidikan dan pencatatan sipil Kabupaten Seluma secara keseluruhan akan dilakukan analisis dengan menggunakan Indeks/Survei Kepuasan Masyarakat (IKM), sebagai berikut:

Nilai rata-rata tertimbang masing-masing pelayanan dengan 9 indikator yang dikaji atau diteliti, setiap unsur memiliki pertimbangan yang sama.

$$\begin{aligned} \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} &= \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \\ &= \frac{1}{9} \\ &= 0,11 \end{aligned}$$

i. Indeks Kepuasan Masyarakat yang merupakan hasil penelitian masyarakat tentang kualitas pelayanan publik di dinas kependidikan dan pencatatan sipil Kabupaten Seluma.

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \frac{\text{Total Dari Nilai Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai penimbang} \\ &= \frac{3209}{100} \times 0,11 \\ &= 32,09 \times 0,11 \\ &= 3,64 \end{aligned}$$

Nilai IKM setelah dikonversikan dengan nilai dasar ditetapkan 25

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM setelah dikonversikan} &= \text{IKM Unit Pelayanan} \times 25 \\ &= 3,64 \times 25 \\ &= 91 \end{aligned}$$

Kriteria kualitas pelayanan berdasarkan tabel 2 berada pada nilai interval 88,31 – 100,00. Artinya kualitas pelayanan yang berada di dinas kependidikan dan pencatatan sipil Kabupaten Seluma, dengan mutu atau kualitas pelayanan yang bernilai “Sangat Baik (A)”

## Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di dinas kependidikan dan pencatatan sipil Kabupaten Seluma dengan 9 (Sembilan) indikator penelitian dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat diperoleh persepsi bahwa pelayanan yang diberikan berada pada kriteria “Sangat Baik (A)”. Dan hasil di bawah ini dapat di lihat dan diperoleh dari lampiran 2 hasil kuesioner yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kepmenpan No 14 Tahun 2017, seperti pada tabel berikut:

**Tabel 15. Rata-Rata Unsur Dari Masing-Masing Indikator Penelitian**

No	Unsur Pelayanan (Indikator Penelitian)	Tanggapan Responden												Jmh	Rata-Rata Unsur Pelayanan
		Org	Tb	Hsl	Org	Kb	Hsl	Org	B	Hsl	Org	Sb	Hsl		
1	Persyaratan	-	1	-	-	2	-	63	3	189	37	4	148	348	3.48
2	Sistem mekanisme dan prosedur	-	1	-	15	2	30	52	3	156	33	4	132	360	3.6
3	Waktu penyelesaian	-	1	-	10	2	20	47	3	141	43	4	172	360	3.6
4	Biaya/tarif	-	1	-	-	2	-	49	3	147	51	4	204	374	3.74
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	-	1	-	4	2	8	47	3	141	49	4	196	353	3.53
6	Kompetensi pelaksana	-	1	-	11	2	22	67	3	201	22	4	88	335	3.35
7	Perilaku pelaksana	-	1	-	2	2	4	41	3	123	57	4	228	361	3.61
8	Penanganan pengaduan saran	-	1	-	5	2	10	59	3	177	36	4	144	354	3.54
9	Sarana dan prasarana	-	1	-	-	2	-	59	3	177	41	4	164	364	3.64
<b>JUMLAH RATA-RATA</b>														<b>3209</b>	<b>32.09</b>
<b>JUMLAH RATA-RATA</b>															<b>32.09</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Dari hasil perhitungan IKM di atas, untuk lebih jelasnya perlu dilakukan analisis deskriptif pendekatan kuantitatif untuk setiap unsur pelayanan meliputi:

**1. Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut bahwa rata-rata responden memberikan nilai 3,48 atau dapat dikatakan baik. Hal ini disebabkan oleh sudah jelasnya alur persyaratan yang harus dilalui oleh masyarakat agar mendapatkan pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Seluma.

**2. Sistem mekanisme dan prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Seluma sudah menerapkan kemudahan sistem mekanisme dan prosedur memiliki standar pelayanan publik yang jelas memang penting untuk pedoman pegawai dalam melayani pengguna layanan dalam proses layanan karena dengan berpatokan kepada standar pelayanan dapat berjalan dengan baik guna mencapai tujuan pelayanan khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Seluma. Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut bahwa rata-rata responden memberikan nilai 3,6 atau dapat dikatakan baik.

**3. Waktu Penyelesaian**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil tabulasi dan perhitungan yang peneliti lakukan maka diperoleh nilai rata-rata dari indikator waktu pelayanan bernilai 3,6 atau sudah cukup baik. Perangkat/pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Seluma memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan mengusahakab tepat waktu. Perangkat memebrikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada pelanggan tersebut.

4. **Biaya/Tarif**  
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari data yang diperoleh peneliti mendapatkan nilai rata-rata dari indikator biaya layanan sebesar 3,74 dengan kriteria Baik. Artinya bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat sudah sesuai dengan harapan masyarakat.
5. **Produk Spesifikasi Pelayanan**  
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari data yang telah peneliti tabulasi maka peneliti mendapatkan nilai rata-rata dari indikator produk spesifikasi jenis pelayanan sebesar 3,53 dikatakan baik. Hal ini terbukti dari produk yang diberikan telah sesuai dengan apa yang diminta atau yang dibutuhkan oleh masyarakat pengguna layanan, masyarakat beranggapan bahwa produk yang dihasilkan oleh instansi terkait dokumen kependudukan jarang mengalami kesalahan baik dalam hal pengetikan biodata maupun informasi lain yang berkaitan dengan data kependudukan.
6. **Kompetensi Pelaksana**  
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari data yang telah peneliti olah maka peneliti mendapatkan nilai rata-rata dari indikator kompetensi pelaksana sebesar 3,35 atau sudah baik. Hal ini tercermin dari kemampuan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Seluma yang sudah baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Seluma.
7. **Perilaku Pelaksana**  
Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pelayanan pegawai ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna pelayanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang di dalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Dari indikator perilaku pelaksana ini peneliti mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,61 dengan kategori Baik. Artinya bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat sudah sesuai dengan harapan masyarakat.
8. **Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan**  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Keluhan akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Seluma sebagai penyedia layanan menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan jika ada pengguna layanan yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan seperti yang peneliti lihat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Seluma menyediakan kotak saran untuk memberikan komentar atau memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada di dinas. Dari data yang telah peneliti tabulasikan maka peneliti mendapatkan nilai rata-rata dari indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 3,54 dengan kategori Baik. Artinya bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat sudah sesuai dengan harapan masyarakat.
9. **Sarana dan Prasarana**  
Sarana dan prasarana dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Sarana dan prasarana yang bisa digunakan oleh perangkat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Seluma dalam menyelesaikan tugasnya, adanya sarana dan prasarana sangat mendukung pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Dari data yang telah peneliti tabulasikan maka peneliti mendapatkan nilai rata-rata dari indikator sarana dan prasarana sebesar 3,64 dengan kategori Baik. Artinya bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Bahwa kualitas pelayanan pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten seluma sudah memenuhi ekspektasi pelanggan atau masyarakat dengan kata lain masyarakat puas terhadap layanan yang diberikan oleh pihak kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten seluma dengan kriteria "sangat baik (a)" yang ditunjukkan dengan nilai rata-rata dari persepsi masyarakat sebesar 3,64 berada pada interval 3,5324 – 4,00.

2. Nilai indeks kepuasan masyarakat (ikm) sebesar 3,64 berada pada interval 3,5324 – 4,00 dengan kriteria “sangat baik (a)”, begitu juga dengan nilai ikm setelah dikonversikan sebesar 91 berada pada interval 88,31 – 100,00 dengan kriteria “sangat baik (a)”.
3. Berdasarkan 9 indikator kualitas pelayanan nilai tertinggi ada pada indikator keempat, yaitu biaya/tarif dengan nilai rata-rata 3,74 pada interval 3,5324 – 4,00 dengan kriteria “sangat baik (a)”.
4. Berdasarkan 9 indikator kualitas pelayanan nilai terendah ada pada indikator keenam, yaitu kompetensi pelaksana dengan nilai rata-rata 3,35 pada interval 3,0644 – 3,532 dengan kriteria “baik (b)”.

## Saran

1. Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Seluma sebaiknya menambahkan kompetensi pelaksana, karena merupakan modal yang sangat penting dilakukan. Dan diharapkan mampu untuk menggunakan alat bantu yang ada diruangan pelayanan.
2. Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Seluma seharusnya sering mengadakan sosialisasi kepada masyarakat Kabupaten Seluma tentang pelayanan sehingga masyarakat lebih banyak mengetahui keuntungan dan kegunaan yang baik dan bisa menilai mana yang tidak sesuai yang diharapkan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, W., & Mahmudah. (2015). Pengaruh paritas dan penggunaan pil kontrasepsi kombinasi terhadap kejadian kanker payudara. *Jurnal Biometrika Dan Kependudukan*
- ApriAnyAH, W. (2016). Analisis Ndeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Public Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pandeglang. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Ultan Ageng Tirtayasa.
- Azis Mahyudin, Karona Cahya Susena, & Ermy Wijaya. (2021). Analysis of the Community Satisfaction Index (IKM) on the Quality of Library Services at the University of Dehasen Bengkulu. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi Review*, 1(1), 47–54.
- Azmi, Maulidiyah Nur & Agung Listiadi. (2014). Analisis Pengaruh Profitabilitas dan Los Terhadap Kebijakan Dividen dengan Likuiditas Sebagai Variabel Moderasi pada Perusahaan Manufaktur. *Jurnal Ilmu Manajemen Volume 2 Nomor 3 Juli 2014*.
- Creswell, John W. (2014). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar Gronroos, C. (2016). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chishester: Jhon Wiley and Sond, Ltd.
- Moleong, L J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya
- Nela Puspita Sari, Karona Cahya Susena, & Nia Indriasari. (2020). Measuring the Level of Community Satisfaction with Government Services in Pino Raya District, South Bengkulu Regency. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Keuangan*, 1(4), 259–271.
- Rambat, Lupiyoadi dan A. Hamdani. (2006). *Manajemen PemasaranJasa*. Edisi Kedua. Jakarta; Salemba Empat
- Sianta, J. L., Susena, K. C., & Nengsih, M. K. (2020). The Analysis Of Community Satisfaction Index (Smi) On Public Services In Sidomulyo Kelurahan Office Bengkulu CITY. *JURNAL EMAK*, 1(3), 172-181.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sitorus, M. (2009), *Spektroskopi edisi elusidasi struktur molekul organic*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung). Alfabeta.
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Surya, I. (2019). *Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Samsat Di Batoh Banda Aceh*. Skripsi. Akultas Dakwah Da Komunikasi. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- Thoha, Miftah. (1996). *Deregulasi Dan Debirokratisasi Dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat: Dalam Pembangunan Administrasi Di Indonesia*. Jakarta: LP3ES Tjiptono, Fandi & Diana Anastasia. (2012). *Total Quality Management*. Yogyakarta Andi

Tjiptono, Fandy. (2016). Strategi PemasaranI. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset Wibowo. (2007).  
Manajemen Kinerja. Edisi ketiga. Jakarta: PT.Raja Grafindo Prasada