

The Community Satisfaction at the Office of Lubuk Kebur Urban Village in Seluma Kota Sub-District

Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Lubuk Kebur Kecamatan Seluma Kota

Murmansa Putra¹⁾; Ermy Wijaya²⁾; Rinto Noviantoro²⁾

¹⁾Study Program of Management Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

²⁾Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹⁾ murmansaputra5@gmail.com; ²⁾ ermy.wijaya04@gmail.com; ²⁾ rintonoviantoro@yahoo.co.id

ARTICLE HISTORY

Received [04 May 2021]

Revised [12 May 2021]

Accepted [29 June 2021]

KEYWORDS

Community Satisfaction
Index, Public Service

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



ABSTRAK

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat juga dapat membantu pelaksana pelayanan publik untuk mengetahui aspek-aspek apa yang perlu dibenahi untuk meningkatkan pelayanan publik secara khusus di Kantor Kelurahan Lubuk Kebur Kecamatan Seluma Kota. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Lubuk Kebur Kecamatan Seluma Kota. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan pengukuran nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 370 orang masyarakat Kelurahan Lubuk Kebur yang mendapatkan pelayanan dari Kantor Kelurahan Lubuk Kebur Kecamatan Seluma Kota. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Lubuk Kebur Kecamatan Seluma Kota diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,01 berada pada penilaian baik. Selanjutnya IKM unit pelayanan dikalikan dengan 25 sehingga IKM pada Kantor Kelurahan Lubuk Kebur Kecamatan Seluma Kota adalah 75,25 dengan mutu pelayanan B dengan kriteria baik karena berada pada interval nilai 62,51 – 81,25. Unsur biaya/tariff mendapat penilaian tertinggi dengan nilai rata-rata 3,40 dengan kriteria penilaian sangat baik. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat menilai Kantor Kelurahan Lubuk Kebur Kecamatan Seluma Kota memberikan pelayanan dengan gratis tanpa dipungut biaya. Nilai kepuasan terendah adalah 2,44 yaitu waktu penyelesaian dengan kriteria penilaian kurang baik. Hal ini menggambarkan bahwa waktu yang diperlukan untuk penyelesaian dokumen tidak sesuai dengan yang dijanjikan, disebabkan karena lambatnya pegawai dalam pemberian pelayanan, persyaratan yang kurang dan Lurah yang sering tidak ada ditempat.

ABSTRACT

This study aims to find out the community satisfaction at the office of Lubuk Kebur Urban Village in Seluma Kota Sub-District. The data analysis technique used is the measurement of the Community Satisfaction Index based on the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform Number 14 of 2017. The sample in this study was 370 people from Lubuk Kebur Village who received services from the office of Lubuk Kebur Urban Village in Seluma Kota Sub-District. The Community Satisfaction Index for service quality at the office of Lubuk Kebur Urban Village in Seluma Kota Sub-District, obtained an average value of 3.01 which was in a good assessment. Furthermore, the Community Satisfaction Index service unit is multiplied by 25 therefore the the Community Satisfaction Index at the office of Lubuk Kebur Urban Village in Seluma Kota Sub-District is 75.25 with service quality B with good criteria because it is in the interval value of 62.51 – 81.25. The element of cost/tariff gets the highest rating with an average value of 3.40 with very good assessment criteria. This illustrates that the community assesses that the office of Lubuk Kebur Urban Village in Seluma Kota Sub-District provides services for free without being charged. The lowest satisfaction value is 2.44, namely the completion time with poor assessment criteria. This illustrates that the time required for the completion of the document is not as promised, due to the slowness of employees in providing services, insufficient requirements and the Urban Village Head who is often not there.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dipisahkan dari organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Berbagai bentuk yang dapat dilakukan untuk pengembangan sumber daya manusia adalah bagaimana meningkatkan kemampuan pegawai

dengan profesionalisme dan pelayanan prima. Selain itu sumber daya manusia merupakan hal yang terpenting dalam membangun sebuah organisasi karena yang mengatur segala urusan adalah pegawai itu sendiri akan tetapi fasilitas di kantor camat tersebut kurang memadai. Di dalam melaksanakan tugasnya seorang pegawai harus memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan tugasnya dalam mencapai suatu tujuan tertentu sehingga perlunya ada dalam diri seorang pegawai memiliki profesionalisme dan pelayanan prima (Mangkunegara, 2014:98).

Permasalahan Sumber Daya Manusia yang berkualitas adalah permasalahan yang sangat penting di era persaingan pada saat ini. Pemberdayaan Sumber Daya Manusia yang maksimal akan memungkinkan suatu organisasi untuk mampu bersaing dengan menghasilkan efisiensi dan efektifitas dalam proses produksinya. Salah satu komponen Sumber Daya Manusia yang begitu vital bagi suatu organisasi adalah pegawai. Dalam setiap organisasi, pegawai mempunyai peranan penting dalam rangka mencapai tujuan organisasi, sehingga setiap pegawai dituntut untuk bekerja secara maksimal dengan efektif dan efisien, yang mana untuk menghasilkan seorang pegawai yang berkualitas di perlukan pemberdayaan.

Alternatif untuk meningkatkan pemberdayaan para pegawai tersebut adalah dengan meningkatkan pelayanan prima. Pelayanan prima sangat terkait dengan tata peraturan kerja yang disusun oleh suatu organisasi atau kantor. Tata peraturan tersebut akan menjadi acuan bagi pegawai untuk menjadi pegangan bersama dan sekaligus untuk menyatukan dan menyelaraskan berbagai tujuan dan tata nilai individual yang dianut oleh para pegawai. Pelayanan prima akan menekankan pada upaya penyadaran dan pembentukan perilaku pegawai untuk mematuhi tata peraturan yang telah disusun oleh suatu kantor. Penyadaran dan pembentukan perilaku tersebut akan membentuk keselarasan antara tujuan individual masing-masing pegawai dengan tujuan kantor. Manajemen kantor harus mampu membuat kebijakan untuk mendorong peningkatan pelayanan prima pegawai. Tahap pertama adalah menata peraturan kerja sebagai kerangka acuan bagi pegawai. Tahapan berikutnya adalah menerapkan pengawasan untuk membentuk karakter disiplin dan yang terakhir adalah membudayakan pelayanan prima dikalangan pegawai itu sendiri. Penegakan pelayanan prima tidak bisa diserahkan pada pegawai semata sehingga suatu kantor harus mempunyai suatu pola pembinaan disiplin para pegawainya (Hasibuan, 2015:45).

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan bagi masyarakat dan juga sebagai penanggung jawab dari fungsi pelayanan publik yang akan mengarahkan tujuannya kepada public service, memikirkan dan mengupayakan tercapainya sasaran pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali, menjadi suatu kewajiban para aparatur pemerintah untuk tetap mengadakan perbaikan berkaitan dengan kualitas pelayanan publik yang akan dihasilkan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang dapat menentukan kualitas pelayanan dan masyarakat yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan masyarakat itu sendiri.

Dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat dituntut pegawai yang memiliki tingkat profesionalisme yang tinggi. Profesionalisme adalah kondisi, arah, nilai, tujuan, dan kualitas suatu keahlian dan kewenangan yang berkaitan dengan mata pencaharian seseorang. Profesionalisme pegawai dibangun melalui penguasaan kompetensi-kompetensi yang secara nyata diperlukan dalam menyelesaikan pekerjaannya sebagai pelayan masyarakat. Profesionalisme pegawai harus dilihat dari kemampuan memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat, menerima keluhan masyarakat dan melaksanakan semua tugas dengan tepat waktu.

Kantor Kelurahan Lubuk Kebur Kecamatan Seluma Kota merupakan salah satu kantor kelurahan di Kabupaten Seluma yang memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya masyarakat di Kelurahan Lubuk Kebur. Berdasarkan fenomena yang ada pada Kantor Kelurahan Lubuk Kebur Kecamatan Seluma Kota keprofesionalan pegawainya masih dinilai kurang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena lambatnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat pada saat pengurusan surat menyurat, hal ini disebabkan karena prosedur pengurusan yang berbelit-belit, sering tidak adanya ditempat pegawai yang harus menandatangani surat serta masih rendahnya kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan yang cepat hal ini akan membuat masyarakat menjadi tidak puas dengan pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Lubuk Kebur Kecamatan Seluma Kota.

LANDASAN TEORI

Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Nasution (2016:106), manajemen sumber daya manusia adalah pendekatan terhadap manajemen manusia. Pendekatan terhadap manajemen manusia tersebut didasarkan pada nilai manusia dalam hubungannya dengan organisasi. Manusia merupakan sumber daya yang penting dalam organisasi di samping itu efektivitas organisasi sangat ditentukan oleh manajemen manusia.

Menurut Sutrisno (2014:4), manajemen sumber daya manusia merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi, dan menggunakan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa sumber daya manusia tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi dan masyarakat.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapan. Tse dan Wilton dalam Lupiyoadi (2015:49) juga menyebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaian. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja.

Indeks Kepuasan Masyarakat

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Kualitas Pelayanan

Stemvelt (2015:210) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpicirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi) agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Untuk menjawab permasalahan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat, teknik analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan pengukuran nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi perunsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan Pembahasan

Dengan menggunakan metode perhitungan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, maka hasil nilai per unsur tersebut selanjutnya diolah untuk memperoleh nilai IKM secara keseluruhan. Untuk mencari nilai rata-rata

tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur layanan dikalikan dengan 0,11 (sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Perhitungan tersebut dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Nilai Rata-Rata Tertimbang Perunsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Perunsur	Nilai Bobot Tertimbang	Nilai Rata-Rata Tertimbang
1	2	3	4	(3 x 4)
1	Persyaratan	3,11	0,11	0,34
2	Prosedur	3,29	0,11	0,36
3	Waktu Penyelesaian	2,44	0,11	0,27
4	Biaya/Tarif	3,40	0,11	0,37
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,80	0,11	0,31
6	Kompetensi Pelaksana	3,09	0,11	0,34
7	Perilaku Pelaksana	2,99	0,11	0,33
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,07	0,11	0,34
9	Sarana dan Prasarana Keamanan Pelayanan	3,16	0,11	0,35
	Nilai Indeks Kepuasan (IKM)			3,01

Sumber : Data diolah, 2021

Untuk mengetahui nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{jumlah nilai persepsi perunsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Dari data di atas dapat diketahui :

Jumlah nilai persepsi perunsur : 10.122
 Total unsur yang terisi : 370
 Nilai tertimbang : 0,11

$$IKM = \frac{10.122}{370} \times 0,11 = 27,35 \times 0,11 = 3,01$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

IKM unit pelayanan x 25

3,01 x 25 = 75,25

Keterangan :

Nilai Persepsi	Nilai Interval Ikm	Nilai Interval Konversi Ikm	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik

4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik
---	-------------	----------------	---	-------------

Sumber : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

Secara keseluruhan, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lubuk Kebur Kecamatan Seluma Kota adalah 75,25 dengan mutu pelayanan B dan penilaian kinerja unit pelayanan adalah baik karena berada pada interval nilai 62,51 – 81,25. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang menerima pelayanan dari Kantor Kelurahan Lubuk Kebur Kecamatan Seluma Kota menilai pelayanan yang diberikan sudah baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam penerimaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lubuk Kebur Kecamatan Seluma Kota dikategorikan sudah baik dengan nilai 75,25 (Baik). Berdasarkan hasil penelitian terhadap analisis kualitas pelayanan publik pada Kantor Lurah Lubuk Kebur Kecamatan Seluma Kota, maka untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik dilakukan dengan cara pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Dari hasil penelitian diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kualitas pelayanan publik di Kantor Lurah Lubuk Kebur Kecamatan Seluma Kota adalah sebesar 75,25 dengan mutu pelayanan B dan penilaian kinerja unit pelayanan adalah baik karena berada pada rentang nilai 62,51 – 81,25. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Kelurahan Lubuk Kebur Kecamatan Seluma Kota menilai pelayanan yang diberikan oleh Kantor Lurah Lubuk Kebur sudah baik. Nilai kepuasan tertinggi adalah pada unsur biaya/tarif dengan nilai sebesar 3,40 pada kriteria penilaian sangat baik. Atribut ini merupakan atribut kepuasan dengan nilai kepentingan dan kinerja/pelayanan tertinggi menurut masyarakat yang telah di survei. Hal ini dikarenakan hampir semua responden yang telah disurvei menyatakan bahwa tidak ada biaya (gratis) untuk pelayanan yang telah diterima. Atribut inilah yang menjadi kekuatan atau keunggulan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lubuk Kebur Kecamatan Seluma Kota, sehingga sangat penting untuk dipertahankan. Unsur ini juga menandakan tidak adanya pungli di Kantor Kelurahan Lubuk Kebur Kecamatan Seluma Kota dalam pengurusan sebuah dokumen.

Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian terendah adalah pada waktu penyelesaian dengan nilai rata-rata sebesar 2,44 dengan kriteria penilaian kurang baik. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat Kelurahan Lubuk Kebur Kecamatan Seluma Kota menilai pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Lubuk Kebur dilihat dari segi kecepatan pelayanan dinilai masih kurang baik. Karena masyarakat menilai masih kurang cepatnya pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Lubuk Kebur karena pada saat masyarakat melakukan pengurusan surat menyurat seperti surat pengantar KTP, surat pengantar KK, surat keterangan tidak mampu dan lain-lain, waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian surat menyurat tersebut tidak sesuai yang dijadwalkan. Hal ini disebabkan karena kurang disiplinnya pegawai karena pegawai sering datang terlambat dan pulang lebih cepat dari waktu yang telah ditetapkan.

Dalam pemberian pelayanan meskipun masih terdapat unsur pelayanan menurut penilaian masyarakat pada Kantor Lurah Lubuk Kebur Kecamatan Seluma Kota yang kurang baik. Yaitu dapat dilihat pada kecepatan pelayanan, hal ini dinilai masyarakat karena masih belum maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh kantor Lurah Lubuk Kebur, hal ini disebabkan karena masih kurangnya tenaga atau pegawai yang memiliki keahlian yang dapat melakukan pekerjaan dengan cepat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Lubuk Kebur Kecamatan Seluma Kota diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,01 berada pada penilaian baik. Selanjutnya IKM unit pelayanan dikalikan dengan 25 sehingga IKM pada Kantor Kelurahan Lubuk Kebur Kecamatan Seluma Kota adalah 75,25 dengan mutu pelayanan B dengan kriteria baik karena berada pada interval nilai 62,51 – 81,25.
2. Unsur biaya/tarif mendapat penilaian tertinggi dengan nilai rata-rata 3,40 dengan kriteria penilaian sangat baik. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat menilai Kantor Kelurahan Lubuk Kebur Kecamatan Seluma Kota memberikan pelayanan dengan gratis tanpa dipungut biaya.
3. Nilai kepuasan terendah adalah 2,44 yaitu waktu penyelesaian dengan kriteria penilaian kurang baik. Hal ini menggambarkan bahwa waktu yang diperlukan untuk penyelesaian dokumen

tidak sesuai dengan yang dijanjikan, disebabkan karena lambatnya pegawai dalam pemberian pelayanan, persyaratan yang kurang dan Lurah yang sering tidak ada ditempat.

Saran

1. Diharapkan kepada Kantor Kelurahan Lubuk Kebur Kecamatan Seluma Kota hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan dari unsur waktu penyelesaian yang mendapatkan nilai terendah dalam penghitungan nilai Indeks Kepuasan masyarakat (IKM). Hal ini dapat dilakukan dengan cara membuat papan pengumuman mengenai persyaratan yang harus disiapkan untuk pengurusan surat menyurat jadi masyarakat sebelum melakukan pengurusan surat menyurat telah mengetahui seluruh persyaratan,
2. Perlunya peningkatan kemampuan SDM dan sarana prasana yang ada dengan tujuan dapat meningkatkan pelayanan maksimal kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambar, Teguh Sulistiyani dan Rosidah. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Anoraga. 2017. *Psikologi Kerja*. Jakarta : Rineka Cipta
- 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.
- Barata, Atep, Adya, 2015, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : PT, Elex Media Komputindo,
- Engel, F.J., 2016, *Perilaku Konsumen Jilid 2* (terjemahan), Binapura Aksara, Jakarta
- Hamalik, Oemar. 2017. *Proses Belajar Mengajar*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Kesembilan. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Kurniawan, Agung. 2015. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Kurniawan. Ernie Trisnawati. S. 2015, *Pengantar Manajemen*, Jakarta, Kencana
- Lupiyoadi, Rambat. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Selemba Empat
- Mangkunegara. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Nasution, Mulia. 2016. *Manajemen Personalia*. Jakarta : Djambatan
- 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.
- Oliver, Sandra. 2017. *Strategi Public Relations*. Jakarta : Esensi.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Pratomo & Shaff, Akhsin. 2015. *Pelayanan Prima*. Bandung: Angkasa Bandung
- Rahmayanty, Nina, 2016. *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Robbins, Stephen P. 2015. *Perilaku Organisasi*, 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.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Cetakan Ke-18. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, 2016, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta, Rineka Cipta
- Susanti. Mira. 2015 Analisis Kualitas Pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur. Skripsi Universitas Dehasen Bengkulu
- Sutopo dan Suryanto, Adi, 2014. *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara RI, Jakarta
- Sutrisno, Edy. 2014. *Budaya Organisasi*. Cetakan kedua. Jakarta: Kencana Pranada Media Group.