

Analysis Of Community Satisfaction Index On Public Services At Amen District Office Lebong District

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong

Hendriek Mahendry ¹⁾; Ahamd Soleh ²⁾; Yudi Irawan Abi ³⁾

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

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

Email: ¹⁾ Hendriek1978 @ gmail com

How to Cite :

Mahendry, H., Soleh, A. Abi, Y. I, Y. (2023). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong. Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan, 4(3). DOI: <https://doi.org/10.53697/emak.v4i3>

ARTICLE HISTORY

Received [15 Juni 2023]

Revised [30 Juni 2023]

Accepted [05 Juli 2023]

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

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atau Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) harus selalu dilakukan secara berkala. Artinya pada setiap periode waktu tertentu harus dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 217 orang masyarakat Kecamatan Amen Kabupaten Lebong yang mendapatkan pelayanan dari Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan metode analisis 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. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong adalah 79,20 dengan mutu pelayanan B dan penilai kinerja unit pelayanan adalah "Baik" karena berada pada interval nilai 76,61 – 88,30. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang menerima pelayanan dari Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong menilai pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong sudah baik. Unsur biaya/tarif mendapat penilaian tertinggi dengan nilai rata-rata 3,61 dengan kriteria penilaian Sangat Baik. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat menilai Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong memberikan pelayanan dengan gratis tanpa dipungut biaya. Nilai kepuasan terendah adalah 2,80 yaitu sistem, mekanisme dan prosedur. Hal ini menggambarkan bahwa prosedur pelayanan yang ada di kantor Camat Amen belum maksimal karena pengurusan dokumen yang masih berbelit-belit seperti syarat yang kurang, pejabat yang menandatangani dokumen tidak ditempat.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the analysis of the community satisfaction index for public services at the Amen District Office, Lebong

Regency. The sample in this study was 217 people from Amen District, Lebong Regency, who received services from the Amen District Office, Lebong Regency. The data collection uses a questionnaire and the analysis method used is to use the measurement of the Community Satisfaction Index (IKM) value based on the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14 of 2017 concerning Guidelines for Compiling Public Satisfaction Surveys of Public Service Provider Units which are calculated using the value weighted average of each service element. The Community Satisfaction Index (IKM) score for the quality of public services at the Amen sub-district office, Lebong Regency is 79.20 with service quality B and the service unit performance assessment is "Good" because it is in the value interval of 76.61 - 88.30. This shows that the people who receive services from the Amen Sub-District Office, Lebong Regency, assess the services provided by the Amen Sub-District Office, Lebong Regency as good. The cost/tariff element gets the highest rating with an average score of 3.61 with the Very Good assessment criteria. This illustrates that the community views the Amen District Office of Lebong Regency as providing free services without being charged a fee. The lowest satisfaction score is 2.80 namely system, mechanism and procedure. This illustrates that the service procedures in the Amen sub-district office are not maximized because the processing of documents is still complicated, such as lacking requirements, the official signing the document is not in place.

PENDAHULUAN

Organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik terciptanya dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik. (Riyanto, 2018)

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 (Damayanti et al., 2019). 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"

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat (Rukayat, 2017). Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan. (Saputra, 2016)

Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat,

sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan. Semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Kecamatan Amen Kabupaten Lebong. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Kecamatan. Layanan yang diberikan contohnya adalah pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan fasilitas pelayanan pemerintahan lain bagi masyarakat ataupun bagi pemerintah di tingkat desa.

Fasilitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi pelanggan atau masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan. Fasilitas pelayanan di Kantor Kecamatan Amen dianggap masih kurang memadai, seperti tidak adanya kotak saran, tempat duduk pada ruang tunggu yang masih kurang, dan belum tersedia tempat parkir yang aman dan nyaman. Hal ini dapat mengganggu dan menghambat kelancaran kegiatan pelayanan. Faktor lain yang dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan adalah keamanan di Kantor Kecamatan Amen dianggap masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari belum adanya petugas parkir, sehingga keamanan kendaraan masyarakat tidak terjamin. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan. Waktu pemrosesan layanan kepada masyarakat sekitar dua minggu dianggap masih terlalu lama bagi masyarakat, walaupun lamanya layanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan tentang standar waktu pelayanan publik yang ditetapkan dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Kegiatan pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Amen akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ketentuan mengenai indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertuang dalam Kep.MENPAN Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atau Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) harus selalu dilakukan secara berkala. Artinya pada setiap periode waktu tertentu harus dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Akan tetapi, sampai saat ini pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Kantor Kecamatan Amen Kabupaten Lebong belum dilakukan secara berkala.

Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya masyarakat di Kecamatan Amen. Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong selalu memberikan pelayanan maksimal terhadap masyarakat yang mereka perlukan. Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong memberikan berbagai macam jenis pelayanan seperti pelayanan surat keterangan pindah, surat ahli waris, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan kematian dan lain-lain.

Fenomena yang ada pada Kantor Kecamatan Amen Kabupaten Lebong adalah adanya keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai sehingga masyarakat menjadi kurang puas. Hal tersebut dapat dilihat dari belum adanya papan pengumuman yang menyediakan informasi mengenai persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat dalam pengurusan surat menyurat, sehingga pada saat masyarakat mengurus surat menyurat sering kali bolak balik karena persyaratan yang kurang lengkap. Tidak lengkapnya persyaratan akibat ketidaktahuan masyarakat sehingga berakibat waktu dalam pengurusan surat menyurat menjadi lama. Sistem

antrian yang masih manual karena tidak memiliki nomor antiran, sehingga pada saat antrian membuat masyarakat saling mendahului mendapatkan pelayanan, hal ini disebabkan karena masih kurangnya sarana dan prasana yang disediakan oleh Kantor Camat Amen dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

LANDASAN TEORI

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan 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 dan aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Harapan pelanggan ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya, sehingga dari sini akan diperoleh indeks kepuasan pelanggan yang mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

Tjiptono (2016:31), Indeks Kepuasan Pelanggan adalah mengukur perbedaan antara apa yang ingin diwujudkan Oleh pelanggan dalam membeli suatu produk atau jasa dan apa yang sesungguhnya ditawarkan perusahaan. Barata (2014:51) memberikan alasan penggunaan Indeks Kepuasan Pelanggan sebagai ukuran untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah berdasarkan kebanyakan pendapat yang mengatakan bahwa untuk mengetahui program mutu, apapun bentuk organsasnya keberhasilan dari program mutu tersebut diukur dari kepuasan pelanggan. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan 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 yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang relevan, valid, dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
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.
5. Produk Spesifikasi Jenis 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.
6. Kompeten Pelaksana
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Kepuasan konsumen dapat ditunjukkan melalui Sikap konsumen setelah mengonsumsi produk yang didapatkan. Kepuasan pelanggan akan terlihat dari seberapa baik produk yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas produk yang didapatkan, maka kepuasan pelanggan akan semakin baik. Kata kepuasan (satisfaction), menurut Tjiptono dan Chandra (2015: 195) berasal dari bahasa Latin "satis" yang berarti cukup baik, memadai, dan "factio" yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bias diartikan sebagai "tupaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai".

Menurut Nasution M. N. (2013:45), kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi". Menurut Pasolong (2014:221) menyebutkan bahwa : Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, di antaranya: hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pembelian) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan

Berdasarkan pada pengertian kepuasan pelanggan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah mengonsumsi produk atau jasa terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkannya.

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Harbani Pasolong (2014:221-222), semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust)". Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2013 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan". Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto (2016:45) merupakan pelayanan publik dapat 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. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional.

Sementara itu kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi empowering yang dialami oleh masyarakat (Thoha, 2017:47). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga Negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya

kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan Oleh pemerintahnya.

Menurut Widodo (2015:12), pelayanan publik adalah: "pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan" Winamo (2014:51) mendefinisikan pelayanan publik adalah pemberian jasa baik Oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pelayanan guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Hidayat (2016:77) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

Jenis-jenis Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik jadi kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat. KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu

- 1) Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara menyeluruh menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
- 2) Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyalurannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
- 3) Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penemunya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan Image organisasi sehingga Citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya Citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan Oleh organisasi akan dianggap baik pula

Menurut Kasmir (2015:3), faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusia pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Menurut Barata (2013:37), kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal

Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi Oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut .

- 1) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.

2) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian kuantitatif deskriptif yaitu penjabaran hasil penelitian lebih banyak dituangkan dalam angka-angka dan tidak menutup kemungkinan terdapat kalimat naratif berupa penjelasan secara kualitatif, sehingga penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel ataupun lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2013:41) yang ada di Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong.

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.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah 217 orang masyarakat Amen Kabupaten Lebong yang menerima pelayanan dari Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong. Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin dan pendidikan terakhir.

a. Karakteristik Data Responden Berdasarkan Umur

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Usia	Responden	Persentase (%)
20 – 30	56	26
31 – 40	95	44
41 – 50	47	22
> 50 tahun	19	8
Total	217	100

Sumber: Hasil Penelitian dan diolah, 2023

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa mayoritas masyarakat yang menerima pelayanan dari Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong adalah yang berusia 31 sampai 40 tahun sebanyak 95 orang atau sebesar 44%. Hal ini menggambarkan bahwa usia tersebut kebanyakan masyarakat memiliki banyak dokumen yang harus diurus ke kantor camat.

Karakteristik Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Responden	Persentase (%)
Perempuan	83	38
Laki-laki	134	62
Total	217	100

Sumber: Hasil Penelitian dan diolah, 2023

Berdasarkan tabel 3 di atas karakteristik responden yang dikelompokkan menurut jenis kelamin, mayoritas masyarakat yang menerima pelayanan dari Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong adalah laki-laki dengan jumlah persentase sebesar 62% atau sebanyak 134 orang. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat yang banyak melakukan pengurusan dokumen di Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong adalah laki-laki.

Karakteristik Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Adapun karakteristik data responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Responden	Persentase (%)
SD Kebawah	0	-
SLTP	3	1
SLTA	92	42
D1-D3-D4	21	10
S-1	79	36
S-2 keatas	22	11
Total	217	100

Sumber: Hasil Penelitian dan diolah, 2023

Berdasarkan tabel 3 karakteristik responden yang dikelompokkan menurut pendidikan, tingkat pendidikan yang paling banyak menerima pelayanan dari Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong adalah pendidikan SLTA yakni sebanyak 92 responden atau 42% dari 217 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa kebanyakan masyarakat berpendidikan terakhir SLTA

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Responden (Orang)	Persentase (%)
PNS	8	4
Pegawai Swasta	44	20
Wiraswasta/Usahawan	33	15
Pelajar/Mahasiswa	39	18
Lainnya	93	43
Total	217	100

Sumber: Hasil Penelitian dan diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4 karakteristik responden yang dikelompokkan menurut pekerjaan, tingkat pekerjaan yang paling banyak menerima pelayanan dari Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong adalah masyarakat yang memiliki pekerjaan utama sebagai lainnya yaitu sebagai petani baik petani sawah maupun berkebun sebanyak 93 atau sebesar 43 %.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian indeks kepuasan masyarakat dalam penerimaan pelayanan public di Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong adalah

Tabel 5 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Koversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
U1	Persyaratan	3,19	79,75	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2,80	70,00	C	Kurang Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,37	84,25	B	Baik
U4	Biaya/Tarif	3,61	90,25	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,99	79,20	C	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,09	77,25	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,07	76,75	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,13	78,25	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana Keamanan Pelayanan	3,55	88,75	A	Sangat Baik

Sumber : Data diolah, 2023

Pembahasan

Dari hasil penelitian terhadap analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Berikut ini merupakan penjelasan tiap unsur dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong sebagai berikut :

1. Unsur Persyaratan (U1)
 Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Indeks kepuasan untuk unsur persyaratan sebesar 3,19 dengan nilai konversi IKM sebesar 79,75, maka unsur persyaratan pelayanan di Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong termasuk dalam kategori "Baik". Masyarakat telah mengetahui persyaratan dalam pengurusan dokumen di kantor Camat karena sebelum masyarakat ke kantor Camat terlebih dahulu masyarakat akan mencari informasi mengenai persyaratan yang harus disiapkan.
2. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)
 Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Pada tabel 6 menunjukkan indeks kepuasan untuk unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur sebesar 2.80 dengan nilai konversi IKM sebesar 70,00 pada penilaian kurang baik. Dengan demikian, untuk unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan public di Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong termasuk dalam kategori "Kurang Baik". Hal ini

menggambarkan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang diberikan oleh kantor Camat Amen masih kurang bagus dan dinilai berbelit-belit.

3. Unsur Waktu Penyelesaian (U3)

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Pada tabel 6 menunjukkan indeks kepuasan untuk unsur Waktu Penyelesaian sebesar 3,37 dengan nilai konversi IKM sebesar 84,25, yang berarti unsur Waktu Penyelesaian pelayanan di Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong termasuk dalam kategori "Baik". Hal ini menggambarkan bahwa waktu penyelesaian dokumen yang diurus oleh masyarakat pada Kantor Camat Amen cepat dan tepat waktu.

4. Unsur Biaya/Tarif (U4)

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. Pada tabel 6 menunjukkan indeks kepuasan untuk unsur Biaya/Tarif sebesar 3,61 dengan nilai konversi IKM sebesar 90,25. Dengan demikian, maka untuk unsur Biaya/Tarif pelayanan di Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong termasuk dalam kategori "Sangat Baik". penilaian sangat baik dikarenakan kantor Camat Amen tidak menerima biaya pelayanan dan diberikan gratis kepada masyarakat.

5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pada tabel 6 menunjukkan indeks kepuasan untuk unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan sebesar 2,99 dengan nilai konversi IKM sebesar 79,20 yang berarti untuk unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pelayanan di Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong termasuk dalam kategori "Kurang Baik". Unsur ini mendapatkan penilaian kurang baik dikarenakan ada beberapa spesifikasi pelayanan yang tidak dipahami oleh masyarakat.

6. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Pada tabel 6 menunjukkan indeks kepuasan masyarakat untuk unsur Kompetensi Pelaksana sebesar 3,09 dengan nilai konversi IKM sebesar 77,25 maka untuk unsur Kompetensi Pelaksana pelayanan di Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong termasuk dalam kategori "Baik". Hal ini terlihat dari adanya bagian-bagian tertentu yang memiliki tugas masing-masing dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

7. Unsur Perilaku Pelaksana (U7)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas/operator dalam memberikan pelayanan. Pada tabel 6 menunjukkan indeks kepuasan masyarakat untuk unsur Perilaku Pelaksana sebesar 3,07 dengan nilai konversi IKM sebesar 76,75 yang berarti untuk unsur Perilaku Pelaksana pelayanan di Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong termasuk dalam kategori "Baik". Dalam sebuah pelayanan unsur perilaku pelaksana adalah modal utama. Hal ini berkenaan dengan karakter dan kebiasaan personil yang memberikan pelayanan. Dengan modal utama yang sudah bagus maka unsur-unsur yang lain akan lebih mudah diperbaiki dan atau ditingkatkan.

8. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Pada tabel 6 menunjukkan indeks kepuasan masyarakat untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 3,13 dengan nilai konversi IKM sebesar 78,25. Dengan demikian, untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pelayanan di Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong termasuk dalam kategori "Baik". Hal ini terlihat dari adanya media pengaduan (kotak pengaduan atau kotak saran), masyarakat dapat mengemukakan keluhannya terhadap pelayanan yang kurang baik melalui kotak saran atau kotak pengaduan.

9. Unsur Sarana dan Prasarana Keamanan Pelayanan (U9)

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Pada tabel 6 menunjukkan indeks kepuasan masyarakat untuk unsur Sarana dan Prasarana sebesar 3,55 dengan nilai konversi IKM sebesar 88,75. Dengan demikian, unsur Sarana dan Prasarana pelayanan di Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong termasuk dalam kategori "Sangat Baik".

Selanjutnya akan dihitung nilai rata-rata tertimbang dari setiap unsur. Adapun jumlah rata-rata tertimbang untuk setiap unsur adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan (U1)	$3,19 \times 0,11 = 0,35$
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	$2,80 \times 0,11 = 0,31$
3. Waktu Penyelesaian (U3)	$3,37 \times 0,11 = 0,37$
4. Biaya/Tarif (U4)	$3,61 \times 0,11 = 0,40$
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	$2,99 \times 0,11 = 0,33$
6. Kompetensi Pelaksana (U6)	$3,09 \times 0,11 = 0,34$
7. Perilaku Pelaksana (U7)	$3,07 \times 0,11 = 0,34$
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	$3,13 \times 0,11 = 0,34$
9. Sarana dan prasarana keamanan pelayanan (U9)	$3,55 \times 0,11 = 0,39$

Total NRR : $0,35 + 0,31 + 0,37 + 0,40 + 0,33 + 0,34 + 0,34 + 0,34 + 0,39 = 3,17$

Untuk menghitung Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), selanjutnya nilai NRR akan dikalikan dengan 25.

Total Nilai SKM = SKM Unit Pelayanan x 25
 $= 3,17 \times 25$
 $= 79,20$
 Mutu Pelayanan = B (Baik)

Berdasarkan hasil secara keseluruhan, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong adalah 79,20 dengan mutu pelayanan B dan penilaian kinerja unit pelayanan adalah "Baik" karena berada pada interval nilai 76,61 – 88,30. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang menerima pelayanan dari Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong menilai pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong kurang memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

Keterangan :

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

Nilai kepuasan tertinggi adalah pada unsur biaya/tarif dengan nilai sebesar 3,61 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 Camat Amen Kabupaten Lebong, sehingga sangat penting untuk dipertahankan. Unsur ini juga menandakan tidak adanya pungli di Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong dalam pengurusan sebuah dokumen.

Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian terendah adalah sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai 2,80 pada penilaian kurang baik. Sistem, mekanisme dan prosedur yang ada di kantor Camat Amen dinilai masih belum memuaskan masyarakat karena prosedur pelayanan yang dimulai dari penerimaan berkas permohonan sampai dengan selesainya proses pelayanan masih berbelit-belit dan waktu penyelesaian pelayanan kurang tepat waktu. Hal ini dapat dilihat dari petugas yang mempersiapkan dokumen sering tidak ada di tempat, pejabat yang menanda tangani juga tidak ditempat sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama dalam penyelesaian dokumen.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong adalah 79,20 dengan mutu pelayanan B dan penilai kinerja unit pelayanan adalah "Baik" karena berada pada interval nilai 76,61 – 88,30. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang menerima pelayanan dari Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong menilai pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong sudah baik.
2. Unsur biaya/tarif mendapat penilaian tertinggi dengan nilai rata-rata 3,61 dengan kriteria penilaian Sangat Baik. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat menilai Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong memberikan pelayanan dengan gratis tanpa dipungut biaya.
3. Nilai kepuasan terendah adalah 2,80 yaitu sistem, mekanisme dan prosedur. Hal ini menggambarkan bahwa prosedur pelayanan yang ada di kantor Camat Amen belum maksimal karena pengurusan dokumen yang masih berbelit-belit seperti syarat yang kurang, pejabat yang menandatangani dokumen tidak ditempat.

Saran

1. Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (public service) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
2. Diperlukannya konsistensi para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, ketrampilan, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan sarana prasarana pendukung dan mau serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.

DAFTAR PUSTAKA

- 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, Sandra. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta • Graha ilmu.
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21–32.

- Dwiyanto, Agus, 2016, Manajemen Pelayanan Publik : Perduli, Inklusif, dan Kolaboratif, Yogyakarta Gadjah Mada University Press.
- Engel, F.J., 2014, Perilaku Konsumen Jilid 2 (terjemahan), Binapura Aksara, Jakarta
- Gaspersz, Vincent, 2016, Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta Graha Ilmu.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2012 .2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Hidayat, Alimul A,A, 2016, Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif; Jakarta. Health Books Kotler.
- Kumiawan, Agung. 2013. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta PEMBARUAN.
- Liver, Sandra. 2013. Strategi Public Relations, Jakarta : Esensi. Lupiyoadi,
- Mira. 2015 Analisis Kualitas Pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur. Skripsi Universitas Dehasen Bengkulu
- 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.
- Parasuraman, A, Valerie, 2015, (Diterjemahkan oleh Sutanto) Delivering Quality Service, New York : The Free Press,
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Philip & Kevin Lane Keller, 2015, Manajemen pemasaran, Edisi 13, Jilid I, Jakarta: Salemba Empat.
- Rambat, 2014, Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta : Salemba Empat
- Riyanto, A. (2018). Implikasi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 117-124.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 11(2).
- Saputra, T. (2016). Kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (studi kasus kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Jurnal Perspektif Pembiayaan Dan Pembangunan Daerah*, 4(2), 89-100.
- Sedarmayanti. 2013. Efisiensi, Sistem dan Prosedur Kerja. Jakarta. Bumi Aksara
- Siagian. P. Sondang. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta • PT Bumi Aksara.
- 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.
- Simamora, Henry. 2013. Manajemen Kinerja. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Sinambela, Lijan Poltak. 2013. Manajemen Kinerja : Pengelolaan, Pengukuran dan Implikasi Kinerja. Jakarta. Bumi Aksara
- Stemvelt, Robert C, 2014, Perception of Service Quality, diterjemahkan oleh Purwoko : Massachusetts Allyn and Bacon
- Sugiyono, 2013, Metode Kuantitatif Kualitatif Dan R & D, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif; Kualitatif, dan R&D). Bandung Alfabeta.
- Sunyoto, Danang, 2017, Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Prilaku Konsumen, Cetakan Keempat Yogyakarta Andi Susanti.
- Thoha, Miftah, 2017, Good Governance dalam Administrasi Publik : Jakarta, Gunung Agung
- Tjiptono, Fandy, 2016, Kepuasan dalam Pelayanan, Jakarta • Salemba Empat Undan-gundang No, 25 tahun 2015 tentang Pelayanan Publik.

Winarno, Budi, 2014, Teori dan Proses Kebijakan Publik, Yogyakarta: Media Pressindo.