

ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION INDEX (SMI) ON PUBLIC SERVICES IN SIDOMULYO KELURAHAN OFFICE BENGKULU CITY

ANALISIS INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PADA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN SIDOMULYO KOTA BENGKULU

Jumagar Lumban Sianta ¹⁾; Karona Cahya Susena ²⁾; Mimi Kurnia Nengsih ³⁾

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

^{2, 3)}*Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu*

Email: jumagar@gmail.com¹⁾; karona.cs@unived.ac.id²⁾; mimikurnianengsih@gmail.com³⁾

How to Cite :

Jumagar, L. S. (2020) . ANALISIS INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PADA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN SIDOMULYO KOTA BENGKULU. *JURNAL EMAS: Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Keuangan*. 3(1). DOI:

ARTICLE HISTORY

Received [30-05-2020]

Revised [07-06-2020]

Accepted [20-07-2020]

KEYWORDS

Community Satisfaction Index and 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 adalah untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sidomulyo Kota Bengkulu. 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 Sidomulyo yang mendapatkan pelayanan dari Kantor Lurah Sidomulyo kota Bengkulu. Unsur biaya/tariff mendapat penilaian tertinggi dengan nilai rata- rata 3,40 dengan kriteria penilaian sangat baik. Nilai kepuasan terendah adalah 2,44 yaitu waktu penyelesaian dengan kriteria penilaian kurang baik.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the Community Satisfaction Index (CSI) in public services in Sidomulyo Urban Village Office of Bengkulu City. The data analysis technique by measuring the value of the Community Satisfaction Index (CSI) based on the Regulation of the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform Number 14 Year of 2017. The sample in this study amounted to 370 people in Sidomulyo Urban Village who received services from the Sidomulyo Urban Village Office of Bengkulu City. The cost / tariff element gets the highest rating with an average value of 3.40 with very good evaluation criteria. This illustrates that the community assesses Sidomulyo Urban Village Office of Bengkulu City to provide services free of charge. The lowest satisfaction value is 2.44, which is the completion time with poor evaluation criteria. This illustrates that the time

required for the completion of documents is not as promised, due to the slowness of employees in providing services, poor requirements and village heads who are often not available.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik (Widodo, 2015:12). Penyelenggara Pelayanan Publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Negara yang menyelenggarakan pelayanan publik (Winarno, 2014:88). Penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2010 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun studi mengenai kepuasan masyarakat dan menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Masyarakat yang dilayani harus merasakan pelayanan yang optimal dalam wujud pelayanan prima dengan prinsip mengutamakan pelanggan, sistem yang efektif, melayani dengan hati nurani, perbaikan berkelanjutan dan memberdayakan pelanggan. Beberapa masalah yang sering menjadi keluhan publik terkait pelayanan dari pemerintah adalah masih lambatnya proses pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat hal ini sering terjadi karena pejabat berwenang tidak ada ditempat, prosedur yang berbelit-belit, alasan kesibukan melaksanakan tugas lain, sulit dihubungi, senantiasa memperlambat dengan menggunakan kata-kata "sedang diproses". Hal ini yang menjadikan pelayanan publik dinilai oleh masyarakat masih buruk.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigma pelayanan publik telah berubah adalah adanya keberanian pemerintah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan riset atau penelitian tentang kinerja layanan publik di lingkungannya. 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. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Kantor Kelurahan Sidomulyo Kota Bengkulu merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti pelayanan pembuatan surat pengantar pembuatan KTP, KK, NA, akta kelahiran dan lain-lain. Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sering ditemui keluhan pelayanan dari masyarakat. Seperti antri yang cukup lama, prosedur yang berbelit-belit, Lurah yang tidak ditempatkan dan petugas yang sedang keluar kantor. Hal ini akan memperlambat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian analisis Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sidomulyo Kota Bengkulu.

LANDASAN TEORI

Pelayanan Publik

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 professional. 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". Winarno (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.

Kualitas Pelayanan

Menurut Lupiyoadi (2014:72), kualitas adalah keseluruhan ciri- ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten. Tjiptono (2016:22) mengatakan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Lupiyoadi (2014:143) menyatakan pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain: (1). Persepsi konsumen, (2). Produk atau jasa, dan (3). Proses. Untuk yang berwujud barang, ketiga orientasi tersebut dapat dibedakan dengan jelas, namun untuk jasa, produk dan proses tidak dapat dibedakan dengan jelas, bahkan produknya adalah proses itu sendiri. Stemvelt (2014:210) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan 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. Tujuan adalah asumsi kepuasan yang disesuaikan dengan tingkat kualitas layanan. Yong dan Loh (2015:146) memberikan suatu pengertian bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu kecocokan untuk penggunaan (fitness for yours) yang bertujuan untuk menemukan suatu pemikiran yang jelas dari proses pemikiran yang melahirkan adanya suatu pemahaman yang tidak sulit untuk dipahami, karena tujuannya jelas dan prosesnya merupakan continue quality improvement (proses yang berkelanjutan). Menurut Parasuraman (2015:162) bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan. Parasuraman (2015:165) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapan. Tse dan Wilton dalam Lupiyoadi (2014:49) juga menyebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja. Oliver (2013:42) memberikan pendapat bahwa kepuasan keseluruhan ditentukan oleh ketidaksesuaian harapan yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan merupakan fungsi positif dari harapan pelanggan dan keyakinan diskonfirmasi. Engel (2014:77), kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) yang sama

atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen. Engel (2014:95) mengemukakan bentuk-bentuk pengambilan tindakan akibat dari ketidakpuasan atas kualitas pelayanan yang disampaikan kepada pelanggan di antaranya: Respon suara (*voice response*); Respon pribadi (*private response*); Respon pihak ketiga (*third-party response*).

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 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. Sedangkan 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 organisasinya 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 : Persyaratan; Prosedur; Waktu Penyelesaian; Biaya/Tarif; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Kompeten Pelaksana; Perilaku Pelaksana; Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dan Sarana dan prasarana.

Kerangka Analisis

Agar permasalahan dalam penelitian ini lebih terarah, maka perlu disusun kerangka analisis seperti pada gambar sebagai berikut :

Gambar 1. Kerangka Analisis



Dari gambar di atas dijelaskan bahwa kualitas pelayanan public pada Kantor Kelurahan Sidomulyo Kota Bengkulu dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan 9 unsur pelayanan yaitu Persyaratan, Prosedur, Waktu pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana apakah tidak baik, kurang baik, baik atau sangat baik.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subjek dan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya. Sugiyono (2013: 11), menyatakan bahwa metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mendapatkan dan menyampaikan fakta-fakta dengan jelas dan teliti. Sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* (Seperi pada Lampiran) Permenpan no. 14 tahun 2017, dengan penjelasan sebagai berikut : Populasi = 11.062 Sampel = sesuai tabel *Krejcie and Morgan* $n = 10.000 = 370$ sampel. Sehingga sampel dalam penelitian ini berjumlah 370 orang masyarakat Kelurahan Sidomulyo yang mendapatkan pelayanan dari Kantor Lurah Sidomulyo kota Bengkulu.

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

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

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

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.

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)
U1	Persyaratan	3,11	0,11	0,34
U2	Prosedur	3,29	0,11	0,36
U3	Waktu Penyelesaian	2,44	0,11	0,27
U4	Biaya/Tarif	3,40	0,11	0,37
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,80	0,11	0,31
U6	Kompetensi Pelaksana	3,09	0,11	0,34
U7	Perilaku Pelaksana	2,99	0,11	0,33
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,07	0,11	0,34
U9	Sarana dan Prasarana Keamanan Pelayanan	3,16	0,11	0,35
Nilai Indeks Kepuasan (IKM)				3,01

Sumber : Data diolah, 2020

Dari data di atas dapat diketahui :
 Jumlah nilai persepsi perunsur : 10.122
 Total unsur yang terisi : 370
 Nilai tertimbang : 0,11

$$IKM = 10.122/370 \times 0,11 = 27,35 \times 0,11 = 3,01$$

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

$$IKM \text{ unit pelayanan} \times 25 \quad 3,01 \times 25 = 75,25$$

Tabel 2.

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

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam penerimaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sidomulyo Kota Bengkulu dikategorikan sudah baik dengan nilai 75,25 (Baik).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Sidomulyo Kota Bengkulu diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,01 berada pada penilaian baik. Selanjutnya IKM unit pelayanan dikalikan dengan 25 sehingga IKM pada Kantor Kelurahan Sidomulyo Kota Bengkulu adalah 75,25 dengan mutu pelayanan B dengan kriteria baik karena berada pada interval nilai 62,51 – 81,25.
2. 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 Sidomulyo Kota Bengkulu 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

Berdasarkan hasil penelitian maka saran yang dapat penulis sampaikan adalah : Diharapkan kepada Kantor Kelurahan Sidomulyo Kota Bengkulu 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; Perlunya peningkatan kemampuan SDM dan sarana prasarana yang ada dengan tujuan dapat meningkatkan pelayanan maksimal kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Barata, Atep, Adya, 2014, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : PT, Elex Media Komputindo,

- 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,
- Hidayat, Alimul A.A., 2016, *Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif*, Jakarta : Heath Books
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, 2015, *Manajemen pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1, Jakarta: Salemba Empat
- Kurniawan, Agung. 2013. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PEMBARUAN.
- Liver, Sandra. 2013. *Strategi Public Relations*. Jakarta : Esensi.
- Lupiyoadi, Rambat, 2014, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Salemba Empat
- 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
- 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
- Sunyoto, Danang, 2017, *Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Prilaku Konsumen*, Cetakan Ke empat Yogyakarta : Andi
- Susanti. Mira. 2015 Analisis Kualitas Pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur. Skripsi Universitas Dehasen Bengkulu
- Thoha, Miftah, 2017, *Good Governance dalam Administrasi Publik* : Jakarta, Gunung Agung
- Tjiptono, Fandy, 2016, *Kepuasan dalam Pelayanan*, Jakarta : Salemba Empat Undang-undang No, 25 tahun 2015 tentang Pelayanan Publik
- Winarno, Budi, 2014, *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Media Pressindo
- Yong, C,Z, Yun, Y,W, Loh, L, 2015, *The Quest for Global Quality*, Diterjemahkan oleh Sutanto, Jakarta : Pustaka Delapratasa,