

A Community Satisfaction Index Analyze On Public Services In Kelurahan Pasar Mulia Kecamatan Pasar Manna Kabupaten Bengkulu Selatan

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Di Kelurahan Pasar Mulia Kecamatan Pasar Manna Kabupaten Bengkulu Selatan

Julianto Pratama¹⁾; Sri Handayani²⁾; Yanto Effendi³⁾

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

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

Email:¹⁾ Juliantoprata018@gmail.com, ²⁾ iiehandayani27@unived.ac.id

How to Cite :

Pratama, J., Handayani, S., Effendi, Y. (2025). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Di Kelurahan Pasar Mulia, Kecamatan Pasar Manna, Kabupaten Bengkulu Selatan . JURNAL EMBA, 2 (1). DOI: <https://doi.org/10.37676/jemba.v2i1>

ARTICLE HISTORY

Received [20 Mei 2025]

Revised [25 Juni 2025]

Accepted [30 Juni 2025]

KEYWORDS

Index, Public Satisfaction, Public Services.

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



ABSTRAK

Pengukuran keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik yang tergambar dari angka indeks kepuasan masyarakat ditentukan oleh nilai indeks kinerja unsur-unsur yang sudah ditetapkan yakni, persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tariff, spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, masukan dan saran, sarana dan prasarana. Rasa puas masyarakat terhadap pelayanan bergantung pada persepsi masyarakat, oleh sebab itu kepuasan masyarakat terhadap kualitas suatu pelayanan bersifat subyektif. Meskipun dalam beberapa unsur sudah memenuhi kepuasan masyarakat, namun jika ada unsur yang lainnya dimana masyarakat merasa tidak puas, itu dapat mempengaruhi tingkat kepuasan secara mendasar. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di kelurahan Pasar Mulia Kecamatan Pasar Manna Kabupaten Bengkulu Selatan. Metode analisis yang digunakan yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat dengan 9 unsur pelayanan sesuai Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, dengan sampel penelitian sebanyak 196 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan perhitungan nilai indeks kepuasan masyarakat diperoleh angka indeks sebesar 76,40 atau dengan kategori "C" atau "Kurang Baik". Dengan demikian dapat disimpulkan pelayanan masyarakat yang dilaksanakan oleh petugas Kelurahan Pasar Mulia Kecamatan Pasar Manna Kabupaten Bengkulu Selatan belum memuaskan masyarakat sebagai penerima layanan.

ABSTRACT

Measurement of a successfully implementation on public services which describable in community satisfaction index are pointed out thorough several elements are being appointed such as regulation, system, mechanism and procedure, timeline solution, cost/tariff, kind of services specification, administrator competency, administrator behavior, indictment handling, inputs and proposition, means and infrastructure. Community's satisfaction services feeling are definitely of how perception drifts entire those communities, so that, satisfaction response of the community satisfaction to

the quality of services merely subjective. If there were some elements have been meeting to what community need of satisfaction, and then there is an element that else say so community feels unsatisfied, it could reduce significantly the whole satisfaction level. This study purpose is mainly to analyze a community satisfaction index on public services in Kelurahan Pasar Mulia Kecamatan Pasar Manna Kabupaten Bengkulu Selatan. Analyze method which is applied to ensure Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) with 9 elements of services based on Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, with research sampling is 196 respondents. The result of this study showed that according to calculation on community satisfaction index gained index figure 76,40 with "C" category or "Kurang Baik". So it is being concluded if the act of community services whose administrator do does not drive satisfaction.

PENDAHULUAN

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipakai sebagai panduan penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan teratur agar sesuai dengan tujuan dari pelayanan publik itu sendiri yaitu memberikan kepuasan kepada pengguna layanan dalam hal ini adalah masyarakat. Namun faktanya, penyelenggaraan pelayanan publik saat ini dihadapan dengan desakan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan masyarakat yang menghendaki agar seluruh bentuk pelayanan kepada masyarakat oleh instansi terkait terasa sempurna, tidak memiliki cacat, serba sangat memuaskan. Bahkan, kesempurnaan pelayanan masyarakat ini kalau boleh dapat menjawab harapan terhadap tantangan global seperti di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transformasi, investasi, dan perdagangan, dimana masyarakat sudah mulai terlibat dan melibatkan diri di dalam kancah dinamika global tersebut. Seiring dengan berkembangnya arus informasi yang sangat pesat mengakibatkan tugas dan tanggung jawab pemerintah semakin kompleks, baik dalam segi jumlah maupun dari segi mutunya. Hal ini mengharuskan aparatur pemerintah berkinerja baik, agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Salah satunya adalah melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan.

Kepuasan masyarakat dapat diwujudkan apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditentukan atau melebihi dari standar yang telah ditentukan tersebut. Kotler dan Keller menyebut bahwa kepuasan konsumen merupakan gambaran tingkat perasaan konsumen akan kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja yang dirasakan (hasil) dengan harapan mereka (Setiawan & Ayu, 2016:47). Sedangkan menurut Zeithaml dan Bitner, sebagaimana dikutip Sutha (2014:22) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat (*customer's satisfaction*) merupakan perbandingan antara persepsi pengguna jasa pelayanan terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan sebelum mengkonsumsi jasa pelayanan tersebut. Demikian pula menurut Lovelock dan Wirtz sebagaimana dikutip Tatangin & Loindong (2017:117) menyebutkan jika kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Merujuk dari beberapa pendapat ahli tersebut kemudian dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa kepuasan masyarakat terhadap sebuah pelayanan adalah adanya gambaran yang seimbang atau bahkan lebih antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang sudah ada.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam survei kepuasan masyarakat terdapat 9 unsur yang dapat digunakan sebagai indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana yang ditetapkan, yakni: persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme,

dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksanaan, perilaku pelaksanaan, sarana dan prasarana, penanganan, pengaduan, saran dan masukan. Merujuk kepada sembilan indikator ini pula nantinya peneliti menyusun laporan penelitian terkait kepuasan masyarakat dan pelayanan publik. Berdasarkan pengamatan dan melakukan beberapa wawancara terbatas kepada masyarakat yang sedang melakukan urusan administrasi di Kantor Kelurahan Pasar Mulia terungkap gambaran seperti adanya fasilitas ruang tunggu yang kurang nyaman, masih adanya petugas yang melakukan kesalahan dalam melaksanakan tugasnya sehingga memperlambat jangka waktu penyelesaian serta masih adanya perbedaan pelayanan yang diberikan berdasarkan kedekatan hubungan dengan petugas pelayanan. Kemudian hasil wawancara kepada Bapak Lurah Kelurahan Pasar Mulia pada tanggal 19 November 2024, terungkap bahwa pelaksanaan kegiatan survei kepuasan masyarakat sebagaimana yang diwajibkan bagi penyelenggara layanan publik secara berkala minimal satu tahun sekali, belum pernah dilakukan.

LANDASAN TEORI

Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di dalam Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 memberikan pengertian pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Tak berbeda jauh maknanya apa yang dituangkan dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Hardiyansyah (2014:12) menjabarkan pelayanan publik sebagai tindakan melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan, sesuai dengan aturan pokok dan tata-cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Lebih lanjut, Permenpan dan Reformasi Birokrasi (2017:11) menyebut, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Sinambela (2016:57) memberikan pengertian terhadap pelayanan publik sebagai kegiatan apapun yang dilakukan pemerintah terhadap warganegaranya berupa kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan melalui sikap masyarakat setelah mengkonsumsi produk yang didapatkan. Kepuasan pelanggan terlihat dari seberapa baik produk yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas produk yang didapatkan, maka kepuasan pelanggan akan semakin baik. Kata kepuasan berasal dari bahasa Latin "*satis*" yang berarti cukup baik, memadai dan "*factio*" yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai "Upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai". Berikut pengertian kepuasan pelanggan menurut beberapa ahli: Atmaja (2018:82) mengemukakan bahwa, "kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan terkait produk atau layanan jasa dengan harapan". Menurut Zeithaml dan Bitner, dalam (Sutha et al, 2014:173) kepuasan masyarakat (*customer's satisfaction*) merupakan perbandingan antara persepsi pengguna jasa pelayanan terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan sebelum mengkonsumsi jasa pelayanan tersebut.

Tujuan Pemberian Kepuasan Pada Masyarakat

Tujuan pemberian kepuasan pada masyarakat untuk setiap layanan yang diberikan, senantiasa berorientasi pada tujuan memberi kepuasan kepada masyarakat. Menurut Purnama (2012:23), bahwa kepuasan seseorang dapat terlihat dari tingkat penerimaan layanan yang didapatkan. Tanda dari kepuasan tersebut diidentifikasi sebagai berikut:

1. Senang atau kecewa atas perlakuan pelayanan yang telah diterima atau diberikan.
2. Mengeluh atau mengharap atas perlakuan yang semestinya harus diterima atau diperoleh.
3. Tidak membenarkan atau menyetujui sesuatu yang bertautan dengan kepentingannya.
4. Menghendaki pemenuhan kebutuhan dan keinginan atas berbagai pelayanan yang diterima.

Keempat tanda-tanda tersebut dapat berbeda-beda sesuai dengan bentuk pelayanan jasa yang diterima.

Tingkat Kepuasan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang berisikan pedoman umum pelayanan publik menjelaskan bahwa “ukuran keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan ditentukan dari tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan dan dibutuhkan”. Dengan begitu setiap penyelenggara pelayanan dilakukan secara berkala dengan melakukan survey kepuasan masyarakat. Menurut Kotler dalam (Nugraheni, 2015:39) menjelaskan bahwa terdapat empat metode yang dapat mengukur kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan. Media yang bisa digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus (*customer hot lines*), dan lain-lain.

2. Survey Kepuasan Pelanggan

Melalui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggan.

3. *Ghost Shopping*,

Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.

4. *Lost Customer Analysis*,

Perusahaan yang menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok. Hasil dari metode ini akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambil langkah kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan penjabaran tersebut, terdapat empat metode yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan/masyarakat, yaitu dengan metode sistem keluhan atau saran, survey kepuasan pelanggan, metode *ghost shopping*, dan *lost customer analysis*. Analisa indeks Kepuasan Pelanggan merupakan salah satu cara mengetahui tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode survey Kepuasan Pelanggan.

Unsur-unsur Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14/KEP/M.PAN/2017 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 9

unsur yang relevan, valid dan realibel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Kepuasan Masyarakat, dapat disebutkan sebagai berikut:

1. Persyaratan
adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanis dan prosedur
adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian
Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tariff
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 Masyarakat
Adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana
Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana
Adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan
Merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana
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 tidak bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan atau diharapkan. Oleh karenanya berdasarkan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 mengamanatkan agar penyelenggaraan pelayanan secara berkala melakukan survey indeks kepuasan masyarakat yang tujuannya adalah untuk mengetahui perkembangan kinerja secara periodik unit pelayanan di lingkungan instansi pemerintah.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Dalam melakukan analisis data, peneliti menggunakan teknik analisis data secara kualitatif dan secara kuantitatif.

Analisis Kualitatif

Memaparkan hasil penelitian terkait indeks kepuasan masyarakat dan pelayanan publik di kelurahan Pasar Mulia kecamatan Pasar Manna dengan mendeskripsikannya secara naratif.

Analisis Kuantitatif

Penyajian data dalam rangka analisis data yang terkait dengan tingkat kepuasan publik, data yang bersifat kuantitatif dikembangkan dan dicari tingkat nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pihak kelurahan menggunakan rumus Indeks Kepuasan Masyarakat dimana diketahui bahwa nilai penimbang sebesar 0,11 yaitu antara jumlah bobot dibagi jumlah unsur. Diketahui jumlah bobot adalah konstan yakni 1 sedangkan jumlah unsur pelayanan sebanyak 9 unsur sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Selanjutnya,

untuk memperoleh nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total unsur yang tersisa}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus yang digunakan:

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

Sehingga didapat nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan sebagaimana tabel 3 di bawah ini:

Tabel 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Koversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 – 4,00	88,30 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Permenpan dan Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatus Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017, kualitas suatu pelayanan yang diselenggarakan oleh aparatur Negara diuji lebih lanjut dengan pengukuran indeks kepuasan masyarakat atau disingkat IKM dimana unsur-unsur yang diuji meliputi: (1) persyaratan; (2) sistem, mekanisme, dan prosedur; (3) waktu penyelesaian; (4) biaya/tariff; (5) produk spesifikasi jenis pelayanan; (6) kompetensi pelaksana; (7) perilaku pelaksana; (8) penanganan pengaduan, saran dan masukan; (9) sarana dan prasarana. Sesuai hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh gambaran mengenai sembilan unsur pelayanan yang dirasakan responden di Kelurahan Pasar Mulia Kecamatan Pasar Manna Kabupaten Bengkulu Selatan, sebagai berikut:

Unsur Persyaratan

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Unsur Persyaratan

No	Jawaban Responden	Jumlah	%
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Kurang Sesuai	0	0%
3	Sesuai	151	77%
4	Sangat Sesuai	45	23%
Total		196	100%

Sumber: *Data diolah, 2025*

Berdasarkan tabel 8 di atas diketahui 77% responden merasa persyaratan yang dibebankan kepada pengguna jasa pelayanan sudah Sesuai, 23% responden beranggapan bahwa persyaratan Sangat Sesuai. Dengan demikian dapat dikatakan kesesuaian persyaratan pelayanan publik di Kelurahan Pasar Mulia Kecamatan Pasar Manna dengan pelayanan yang diberikan telah sesuai.

Adapun sebaran jawaban responden berdasarkan unsur persyaratan dapat dilihat pada gambar 3 berikut ini:

Sumber: Hasil Data diolah, 2025

Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

No	Jawaban Responden	Jumlah	%
1	Tidak Mudah	0	0%
2	Kurang Mudah	1	1%
3	Mudah	158	81%
4	Sangat Mudah	37	18%
Total		196	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan tabel di atas diketahui 81% responden merasa sistem, mekanisme dan prosedur di Kelurahan Pasar Mulia Kecamatan Pasar Manna mudah untuk diterima oleh pengguna jasa pelayanan, 18% responden beranggapan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur sangat mudah dijalankan. Hanya 1% responden menyatakan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur yang di Kelurahan Pasar Mulia Kecamatan Pasar Manna kurang mudah dijalankan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan penerapan sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik di Kelurahan Pasar Mulia Kecamatan Pasar Manna tergolong mudah.

Unsur Waktu Penyelesaian

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Unsur Waktu Penyelesaian

No	Jawaban Responden	Jumlah	%
1	Tidak Cepat	0	0%
2	Kurang Cepat	1	1%
3	Cepat	167	85%
4	Sangat Cepat	28	14%
Total		196	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan tabel di atas diketahui 85% responden merasa waktu penyelesaian dalam pelayanan jasa publik di Kelurahan Pasar Mulia Kecamatan Pasar Manna cepat, 14% responden memberikan tanggapan waktu penyelesaian dalam pelayanan jasa publik sangat cepat. Hanya 1% responden menyatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan jasa publik di Kelurahan Pasar Mulia Kecamatan Pasar Manna kurang cepat. Dengan demikian dapat dikatakan waktu penyelesaian pelayanan setiap urusan berkaitan dengan jasa publik di Kelurahan Pasar Mulia Kecamatan Pasar Manna tergolong cepat.

Unsur Biaya/Tarif

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Unsur Biaya/Tarif

No	Jawaban Responden	Jumlah	%
1	Sangat Mahal	0	0%
2	Cukup Mahal	0	0%
3	Murah	77	39%
4	Gratis	119	61%
Total		196	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan tabel 11 di atas diketahui 39% responden memberikan tanggapan bahwa biaya/tariff yang dikenakan dalam pelayanan jasa publik di Kelurahan Pasar Mulia Kecamatan Pasar Manna murah, 61% responden menyatakan bahwa biaya/tariff yang dibebankan tidak ada atau gratis. Dengan demikian dapat dikatakan tidak ada pembebanan biaya/tariff kepada pengguna jasa pelayanan publik di Kelurahan Pasar Mulia Kecamatan Pasar Manna.

Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Jawaban Responden	Jumlah	%
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Kurang Sesuai	0	0%
3	Sesuai	166	84%
4	Sangat Sesuai	30	16%
Total		196	100%

Sumber: *Data diolah, 2025*

Berdasarkan tabel 12 di atas diketahui 84% responden memberikan tanggapan bahwa standar produk spesifikasi jenis pelayanan dalam pelayanan jasa publik di Kelurahan Pasar Mulia Kecamatan Pasar Manna sesuai, 16% responden menyatakan produk spesifikasi jenis pelayanan sangat sesuai. Dengan demikian dapat dikatakan standar produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa pelayanan publik di Kelurahan Pasar Mulia Kecamatan Pasar Manna sesuai dengan harapan masyarakat.

Unsur Kompetensi Pelaksana

Tabel 7 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Unsur Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban Responden	Jumlah	%
1	Tidak Kompeten	0	0%
2	Kurang Kompeten	0	0%
3	Kompeten	177	90%
4	Sangat Kompeten	19	10%
Total		196	100%

Sumber: *Data diolah, 2025*

Berdasarkan tabel di atas diketahui 90% responden memberikan tanggapan bahwa didalam menyelenggarakan pelayanan jasa publik di Kelurahan Pasar Mulia Kecamatan Pasar Manna petugas memiliki kompetensi, 10% responden menyatakan petugas sangat kompeten. Dengan demikian dapat dikatakan dalam hal kompetensi, petugas penyelenggara pelayanan jasa publik di Kelurahan Pasar Mulia Kecamatan Pasar Manna sudah memiliki kompetensi didalam melaksanakan tugasnya.

Unsur Perilaku Pelaksana

Tabel 8 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Unsur Perilaku Pelaksana

No	Jawaban Responden	Jumlah	%
1	Tidak Sopan dan Ramah	0	0%
2	Kurang Sopan dan Ramah	0	0%
3	Sopan dan Ramah	170	86%
4	Sangat Sopan dan Ramah	26	14%
Total		196	100%

Sumber: *Data diolah, 2025*

Berdasarkan tabel di atas diketahui 86% responden memberikan tanggapan bahwa didalam menyelenggarakan pelayanan jasa publik di Kelurahan Pasar Mulia Kecamatan Pasar Manna petugas sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, 14% responden menyatakan petugas sangat sopan dan ramah didalam memberikan pelayanan. Dengan demikian dapat dikatakan dalam hal perilaku pelaksana, petugas penyelenggara pelayanan jasa publik di Kelurahan Pasar Mulia Kecamatan Pasar Manna sudah bersikap sopan dan ramah didalam melaksanakan tugasnya.

Unsur Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

Tabel 9 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Jawaban Responden	Jumlah	%
1	Tidak Ada	0	0%
2	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	91	46%
3	Berfungsi Tapi Kurang Maksimal	105	54%
4	Dikelola Dengan Baik	0	0%
Total		196	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan tabel 15 di atas diketahui 46% responden memberikan tanggapan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam rangka penyelenggaraan pelayanan jasa publik di Kelurahan Pasar Mulia Kecamatan Pasar Manna ada tetapi tidak berfungsi, 54% responden menyatakan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan berfungsi tetapi kurang maksimal. Dengan demikian dapat dikatakan dalam hal penanganan pengaduan, saran dan masukan di Kelurahan Pasar Mulia Kecamatan Pasar Manna berfungsi tetapi kurang maksimal.

Unsur Sarana dan Prasarana

Tabel 10 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Unsur Sarana dan Prasarana

No	Jawaban Responden	Jumlah	%
1	Buruk	0	0%
2	Cukup	61	31%
3	Baik	134	68%
4	Sangat Baik	1	1%
Total		196	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan tabel di atas diketahui 31% responden memberikan tanggapan bahwa sarana dan prasarana dalam rangka mendukung pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan jasa publik di Kelurahan Pasar Mulia Kecamatan Pasar Manna cukup baik, 68% responden menyatakan sarana dan prasarana yang ada baik. 1% responden menyatakan sarana dan prasarana yang ada sangat baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hal berkaitan dengan keadaan sarana dan prasarana di Kelurahan Pasar Mulia Kecamatan Pasar Manna keadaannya baik dengan perkataan lain layak mendukung terlaksananya penyelenggaraan pelayanan publik.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Untuk mengetahui seberapa tinggi indeks kepuasan masyarakat atau IKM terhadap pelayanan publik pada ruang lingkup kinerja penyelenggara pelayanan publik Kelurahan Pasar Mulia Kecamatan Pasar Manna Kabupaten Bengkulu Selatan, langkah yang harus diambil ialah menghitung terlebih dahulu nilai rata-rata dari Sembilan unsur yang disyaratkan didalam memberikan penilaian indeks kepuasan masyarakat. Unsur-unsur beserta nilai skor sebagai berikut:

Menghitung Jumlah Nilai skor per Unsur Pelayanan

- | | |
|--|-------|
| 1. Persyaratan (Unsur ke 1) | = 633 |
| 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (Unsur ke 2) | = 624 |
| 3. Waktu Penyelesaian (Unsur ke 3) | = 615 |
| 4. Biaya/Tarif (Unsur ke 4) | = 707 |
| 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Unsur ke 5) | = 618 |
| 6. Kompetensi Pelaksana (Unsur ke 6) | = 607 |
| 7. Perilaku Pelaksana (Unsur ke 7) | = 617 |
| 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | |
| 9. (Unsur ke 8) | = 496 |
| 10. Sarana dan Prasarana (Unsur ke 9) | = 528 |

Menghitung Nilai skor Rata-rata per Unsur

Rumusnya : $NRR = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$
--

- | | |
|-------------------------------|--------------------|
| 1. Nilai rata-rata Unsur ke 1 | = 633 : 196 = 3,23 |
| 2. Nilai rata-rata Unsur ke 2 | = 624 : 196 = 3,18 |
| 3. Nilai rata-rata Unsur ke 3 | = 615 : 196 = 3,14 |
| 4. Nilai rata-rata Unsur ke 4 | = 707 : 196 = 3,60 |
| 5. Nilai rata-rata Unsur ke 5 | = 618 : 196 = 3,15 |
| 6. Nilai rata-rata Unsur ke 6 | = 607 : 196 = 3,10 |
| 7. Nilai rata-rata Unsur ke 7 | = 617 : 196 = 3,15 |
| 8. Nilai rata-rata Unsur ke 8 | = 496 : 196 = 2,53 |
| 9. Nilai rata-rata Unsur ke 9 | = 528 : 196 = 2,69 |

Menghitung Nilai Rata-rata (NRR) Tertimbang

Rumusnya: $NRR \text{ Tertimbang} = NRR \text{ per Unsur} \times 0,11$
--

- | | |
|------------------------------|-----------------------|
| 1. NRR Unsur ke 1 | = 3,23 x 0,11 = 0,355 |
| 2. NRR Unsur ke 2 | = 3,18 x 0,11 = 0,350 |
| 3. NRR Unsur ke 3 | = 3,13 x 0,11 = 0,345 |
| 4. NRR Unsur ke 4 | = 3,61 x 0,11 = 0,397 |
| 5. NRR Unsur ke 5 | = 3,15 x 0,11 = 0,347 |
| 6. NRR Unsur ke 6 | = 3,10 x 0,11 = 0,341 |
| 7. NRR Unsur ke 7 | = 3,15 x 0,11 = 0,346 |
| 8. NRR Unsur ke 8 | = 2,53 x 0,11 = 0,278 |
| 9. NRR Unsur ke 9 | = 2,69 x 0,11 = 0,296 |
| Σ Nilai Rata-rata Tertimbang | = 3,056 |

Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Penilaian terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan rentang nilai antara 25 hingga 100 yang kemudian dimaknai sebagai Nilai Interval Konversi (NIK). Langkah selanjutnya mengkonversikan ΣNilai Rata-rata Tertimbang yang sudah diperoleh dikalikan dengan 25 sebagai prediktor limit dasar dari nilai rentang dengan rumus:

Nilai IKM Konversi = $\Sigma NRR \text{ Tertimbang} \times 25$
--

Sehingga Nilai IKM Konversi yang diperoleh $3,056 \times 25 = 76,40$

Selanjutnya nilai hasil konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan Pasar Mulia Kecamatan Pasar Manna Kabupaten Bengkulu Selatan ini disesuaikan dengan kategori mutu pelayanan berdasarkan tabel 17 berikut:

Tabel 11 Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,05	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,54 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

Sumber: *Permenpan Reformasi dan Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017*

Hasil nilai IKM konversi dengan nilai 76,40 kemudian dirujuk ke tabel 17 di atas sehingga diketahui bahwa nilai IKM 76,40 tersebut berada di dalam rentang nilai interval 65,00 – 76,60 dengan kriteria kurang baik. Dengan demikian dapat dikatakan secara keseluruhan bahwa pelayanan jasa publik yang diselenggarakan di kelurahan Pasar Mulia Kecamatan Pasar Manna tergolong “Kurang Baik”. Berikutnya harus pula diketahui unsur-unsur mana yang memberikan sumbangan kinerja dengan predikat tertentu. Untuk mengetahui hal tersebut digunakan rumus:

$$\text{Nilai IKM per Unsur} = \text{NRR per Unsur} \times 25$$

Kinerja masing-masing unsur kemudian dapat dilihat sebagaimana disajikan di dalam tabel 18 berikut:

Tabel 12 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,23	80,74	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,18	79,59	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,14	78,44	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,61	90,18	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,15	78,83	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,10	77,42	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,15	78,70	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	2,53	63,27	D	Tidak Baik
9	Sarana dan Prasarana	2,70	67,34	C	Kurang Baik

Sumber: *Data diolah, 2025*

Berdasarkan tabel 18 di atas dapat diketahui persepsi masyarakat pengguna layanan jasa publik terhadap mutu pelayanan yang dijalankan oleh pihak Kelurahan Pasar Mulia Kecamatan Pasar Manna dari setiap unsur pelayanan. Unsur pelayanan yang terkait dengan persyaratan (unsur ke 1), sistem, mekanisme dan prosedur (unsur ke 2), waktu penyelesaian (unsur ke 3), produk spesifikasi jenis pelayanan (unsur ke 5), kompetensi pelaksana (unsur ke 6), perilaku pelaksana (unsur ke 7) ditanggapi dengan persepsi positif dengan predikat B atau “Baik”. Untuk unsur biaya/tariff (unsur ke 4) merupakan satu-satunya unsur pelayanan yang memperoleh persepsi tertinggi dengan predikat A atau “Sangat Baik”. Pada unsur lain, unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (unsur ke 8) dan sarana dan prasarana (unsur ke 9) memperoleh tanggapan negatif dimana masyarakat memberi predikat D atau “Tidak Baik” terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan (unsur ke 8) kemudian memberikan predikat C atau “Kurang Baik” terhadap sarana dan prasarana (unsur ke 9).

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kelurahan Pasar Mulia Kecamatan Pasar Manna yang diukur dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, dengan 9 indikator unsur pelayanan untuk semua jenis pelayanan, yaitu persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, biaya/tariff, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, lalu kemudian sarana dan prasarana. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan terhadap pelayanan publik di Kelurahan Pasar Mulia Kecamatan Pasar Manna Kabupaten Bengkulu Selatan berpredikat “Kurang Baik”. Hal ini ditunjukkan dari total nilai rata-rata tertimbang (Σ NRRT tertimbang) kesemua unsur setelah dikonversikan dengan nilai batas bawah interpretasi = 25, maka diperoleh nilai sebesar 76,40. Nilai 76,40 ini jika dirujuk ke dalam nilai interval konversi maka berada di dalam NIK 65,00 – 76,60 dengan predikat kinerja “Kurang Baik” dan kategori kinerja unsur pelayanan yaitu C. Terdapat tujuh unsur dimana enam unsur pelayanan memiliki kinerja “Baik” (B), yakni: unsur persyaratan, unsur sistem, mekanisme dan prosedur, unsur waktu penyelesaian, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, unsur kompetensi pelaksana serta unsur perilaku pelaksana. Satu unsur pelayanan memiliki kinerja “Sangat Baik” (A), yakni unsur biaya/tarif. Namun demikian, satu unsur pelayanan memiliki kinerja “Kurang Baik” (C), yaitu unsur sarana dan prasarana, selanjutnya satu unsur pelayanan memiliki nilai persepsi terendah dengan nilai kinerja “Tidak Baik” (D), yaitu unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan. Penilaian terhadap indeks kepuasan masyarakat semata-mata bergantung kepada bagaimana masyarakat pengguna pelayanan merasakan kemudian menilai secara subjektif mutu suatu pelayanan. Dengan adanya subjektivitas itu maka derajat kepuasan masyarakat dapat berbeda-beda. Tergambar dari hasil penelitian ini, meskipun sebagian besar unsur pelayanan memiliki predikat baik, justru secara kumulatif memunculkan persepsi yang bertolak-belakang yang disebabkan unsur-unsur tertentu tidak mencapai nilai persepsi yang dikehendaki. Misalnya, sebagaimana unsur ke 8 yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan dipersepsikan “tidak baik” dan unsur ke 9 yaitu sarana dan prasarana yang dipersepsikan “kurang baik” yang kemudian memengaruhi ketujuh unsur yang berpersepsi positif. Terkait hal tersebut di atas, sebagaimana dinyatakan Daryanto dan Setiabudi (2014:79) bahwa kualitas itu bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat. Sedangkan didalam penyelenggaraan pelayanan jasa publik dimana pelayanan jasa itu tergolong produk tak berwujud (*intangible*) tetapi dapat dirasakan (Kotler dalam Tjiptono, 2018:62), maka antara kualitas yang senantiasa harus memenuhi selera masyarakat sesuai situasi dan kondisi masyarakat pada saatnya dan penyajian produk tak berwujud namun terasakan, memunculkan bentuk penilaian terhadap pelayanan menjadi sangat subjektif. Sebagaimana dinyatakan Walker dalam Adiwiyato (2017:45) penilaian yang subjektif itu dikarenakan setiap orang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda walaupun kelihatannya sama. Hasil observasi yang

peneliti lakukan khusus kepada petugas penyelenggara dalam hal ini seluruh personil aparat sipil negara (ASN) termasuk petugas berstatus honorer di Kantor Kelurahan Pasar Mulia Kecamatan Pasar Manna, secara eksplisit menggambarkan hal yang tidak bertentangan dengan persepsi masyarakat. Ditinjau dari aspek pegawai meliputi kehadiran pegawai di kantor tepat waktu, pulang sesuai jam selesai bekerja yang telah ditentukan, penggunaan jam istirahat secara disiplin, dan tingkat kehadiran tinggi telah mendukung terlaksananya penyelenggaraan layanan publik dengan baik. Demikian pula dari aspek aktivitas pegawai yang meliputi melaksanakan pekerjaan sesuai tupoksi, prosedural, memiliki kompetensi, efektif dan efisien memberi sumbangan cukup berarti terhadap kelancaran penyelenggaraan layanan publik. Sikap ramah tamah, bekerja dengan rasa tanggungjawab tinggi, transparan dalam memberikan informasi, berkomunikasi dengan baik serta mudah dicerna masyarakat setiap penjelasan yang merupakan bagian dari aspek perilaku petugas dinilai cukup baik. Aspek seperti sarana dan prasarana justru belum sepenuhnya memberi dukungan kepada kinerja pegawai hingga mencapai kinerja optimal. Aspek sarana dan prasarana mempunyai relevansi terhadap kontinuitas pelaksanaan pekerjaan, misalnya dalam penanganan pengelolaan atau penanganan pengaduan, masukan dan saran dari masyarakat pengguna jasa. Kedua unsur yang memperoleh penilaian rendah dari warga masyarakat pengguna jasa di Kelurahan Pasar Mulia Kecamatan Pasar Manna sesegera mungkin dapat diatasi dan diperbaiki. Kondisi lahan dan pekarangan kantor harus diusahakan asri, tersedianya tempat parkir kendaraan pengunjung yang menjamin rasa aman pengunjung ketika masih berurusan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut, bahwa:

1. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, diperoleh angka indeks sebesar 76,40 berada di dalam interval 65,00 – 76,60 dengan kategori mutu pelayanan “Kurang Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan jasa kepada warga masyarakat oleh Kelurahan Pasar Mulia berkinerja kurang baik.
2. Berdasarkan 9 unsur pelayanan yang diteliti, unsur biaya/tariff memperoleh nilai IKM tertinggi yaitu sebesar 3,61 dengan NK=90,18 dengan kategori kinerja “Sangat baik”, sedangkan unsur-unsur lainnya seperti unsur persyaratan, unsur sistem, mekanisme dan prosedur, unsur waktu penyelesaian, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, unsur perilaku pelaksana, dan unsur kompetensi pelaksana berkinerja “Baik”. Hanya unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh nilai IKM paling rendah yakni 2,53 dengan NK=63,27 dengan kategori “Tidak baik”, kemudian unsur sarana dan prasarana dengan nilai IKM 2,70 dengan NK=67,34 dengan kategori “Kurang baik”.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran kepada pihak Kelurahan Pasar Mulia Kecamatan Pasar Manna, yaitu:

1. Penilaian indeks kepuasan masyarakat meliputi 9 unsur tak terpisahkan dan satu sama lain berhubungan erat. Dengan predikat pelayanan yang tergolong “Kurang Baik”, maka disarankan agar Lurah dan perangkatnya lebih memfokuskan kinerja organisasi berdasarkan 9 unsur yang telah ditetapkan oleh Kemenpan & RB melalui Permenpan & RB Nomor 14 Tahun 2017 tanpa mengesampingkan tugas pokok dan fungsi masing-masing.
2. Penanganan pengaduan, masukan dan saran yang memperoleh predikat “Tidak Baik” agar dijadikan bahan evaluasi ke depan dan segera dibuat program penanganan pengaduan, masukan dan saran berupa penyediaan kotak saran di kantor kelurahan. Bagi masyarakat yang menyampaikan pengaduan langsung, bentuk aduannya agar diinventarisir dalam buku catatan

husus dan segera ditindaklanjuti dan hasilnya disampaikan kembali kepada masyarakat yang menyampaikan aduan. Unsur sarana dan prasarana yang berpredikat “Kurang Baik” disarankan agar dilakukan pendataan ulang/up date data kemudian dijadikan usulan kepada pemerintah/pejabat yang lebih tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. 2014. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Kardila. 2021. Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Siti Aisyah Lubuklinggau. Bengkulu: Universitas Dehasen. Skripsi tidak untuk dipublikasikan.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Badan Pengawas Keuangan Daerah (BPKP). Website:http://bpkp.go.id/pustakabpkp/index.php?p=show_detail&id=13006.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Koetler, Philip and Keiler, Lane, Kevin. 2011. Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid 1 dan 2. Alih Bahasa: Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Lufri. 2017. Kiat Memahami Metodologi dan Melakukan Penelitian. Padang: UNP Press
- Moenir. 2015. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mujiraharjo, Nugroho, Febi. 2019. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Bidang Kesehatan (Studi Kasus: Faskes Tingkat I Mojokerto). Jurnal Desiminasi Teknologi ISSN 2303-212X dan ISSN 2503-5398. Volume 7 Nomor 2.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitataif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sururi, Akhmad. 2019. Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik pada Organisasi Sektor Publik Kelurahan. Banten: Universitas Serang Raya. Skripsi tidak untuk dipublikasikan.
- Sinambela & Poltak, L. 2016. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tatangin, A.E.,& Loindong, S.S. 2017. Pengaruh Servicescape dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Mie Medan 99 Manado. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 5(2), 811-820. <https://doi.org/10.35794/emba.v5i2.15996>
- Tjiptono, Fandy. 2017. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset. Edisi 4.