

Community Satisfaction Index Analysis At The Services Of The Ulu Manna Camat Office South Bengkulu District

by Journal Of Management Economic, And Accounting

Submission date: 07-Aug-2022 01:54AM (UTC-0400)

Submission ID: 1879641569

File name: 6._Lena_Marleni.doc.pdf (525.35K)

Word count: 3117

Character count: 20074



Community Satisfaction Index Analysis At The Services Of The Ulu Manna Camat Office South Bengkulu District

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kantor Camat Ulu Manna Kabupaten Bengkulu Selatan

Lena Marleni

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: lenamarleni42@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [11 Mei 2022]

Revised [30 Mei 2022]

Accepted [14 Juni 2022]

KEYWORDS

Community Satisfaction Index Analysis At The Services

This is an open access article under the CC-BY-SA license



ABSTRAK

Bengkulu Selatan memberikan pelayanan dengan gratis tanpa dipungut biaya. Nilai kepuasan terendah adalah 2,30 yaitu sarana dan prasarana dengan kriteria penilaian tidak baik. Hal ini menggambarkan bahwa belum tersedianya sarana yang memadai seperti sistem antrian yang masih manual dan juga kursi diruang tunggu yang masih kurang sehingga masyarakat harus berdiri menunggu antrian.

Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan 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. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kantor Camat Ulu Manna Kabupaten Bengkulu Selatan.

Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian kuantitatif deskriptif. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik accidental sampling. 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 Ulu Manna Kabupaten Bengkulu Selatan adalah 74,75 dengan mutu pelayanan C dan penilaian kinerja unit pelayanan adalah "Kurang Baik" karena berada pada interval nilai 65,00 - 76,60. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang menerima pelayanan dari Kantor Camat Ulu Manna Kabupaten Bengkulu Selatan menilai pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Ulu Manna Kabupaten Bengkulu Selatan kurang memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Unsur biaya/tarif mendapat penilaian tertinggi dengan nilai rata-rata 3,49 dengan kriteria penilaian baik. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat menilai Kantor Camat Ulu Manna Kabupaten Publik

ABSTRACT

Bengkulu Selatan provides services for free at no charge. The lowest satisfaction value is 2.30, namely facilities and infrastructure with poor assessment criteria. This illustrates that adequate facilities are not yet available, such as a manual queuing system and insufficient chairs in the waiting room, so people have to stand waiting in line. Keywords: Community Satisfaction Index, Service Public services are often needed in the form of public goods and public services. Examples of services in the form of public goods include roads, clean water, electricity and so on, while examples of services in the form of public services include administrative, health, education and transportation services. Public services are provided to the community. The purpose of this study was to analyze the Community Satisfaction Index in the Services of the Ulu Manna Sub-district Office, South Bengkulu Regency. This research is categorized as descriptive quantitative research. Sampling was done by accidental sampling technique. Collecting data using a questionnaire and the analytical method used is by measuring the value of the Community Satisfaction Index (IKM) 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 a Community Satisfaction Survey for Public Service Providers which is calculated using the value weighted average of each service element. The value of the Community Satisfaction Index (IKM) for the quality of public services at the Ulu Manna Sub-district Office, South Bengkulu Regency is 74.75 with service quality C and the assessment of service unit performance is "Poor Good" because it is in the interval value of 65.00 - 76.60. This shows that people who receive services from the Ulu Manna Sub-district Office, South Bengkulu Regency, consider the services provided by the Ulu Manna Sub-district Office, South Bengkulu Regency to be less satisfied with the community. The element of cost/tariff gets the highest rating with an average value of 3.49 with good assessment criteria. This illustrates that the community evaluates the Ulu Manna District Office for Public

PENDAHULUAN

Organisasi public dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan. Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang public maupun jasa publik. Contoh dari pelayanan dalam bentuk barang public meliputi jalan raya, air bersih, listrik dan sebagainya, sedangkan contoh pelayanan dalam bentuk jasa public meliputi pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan, penyelenggaraan transportasi. Pelayanan public diberikan kepada masyarakat Oleh pemerintah. Pemerintah sebagai penyedia layanan public bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. 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 pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat.

Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan public kepada masyarakat adalah Kantor Kecamatan Ulu Manna Kabupaten Bengkulu Selatan. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Kecamatan. Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor Kecamatan Ulu Manna, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan, 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 di perhatikan.

LANDASAN TEORI

Organisasi public dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan. Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang public maupun jasa publik. Contoh dari pelayanan dalam bentuk barang public meliputi jalan raya, air bersih, listrik dan sebagainya, sedangkan contoh pelayanan dalam bentuk jasa public meliputi pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan, penyelenggaraan transportasi. Pelayanan public diberikan kepada masyarakat Oleh pemerintah. Pemerintah sebagai penyedia layanan public bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. 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 pelayanan yang diberikan.

Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan public kepada masyarakat adalah Kantor Kecamatan Ulu Manna Kabupaten Bengkulu Selatan. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Kecamatan. Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor Kecamatan Ulu Manna, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan, 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 di perhatikan.

METODE PENELITIAN

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,

Definisi Operasional. Sesuai dengan judul dalam penelitian yang akan diteliti yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kantor Camat Ulu Manna Kabupaten Bengkulu Selatan, maka peneliti menjabarkan beberapa indikator yang akan digunakan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik,

Metode Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2013:61), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kecamatan Ulu Manna Kabupaten Bengkulu Selatan yang berjumlah 617 KK (Kartu Keluarga). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang relevan, akurat dan reliabel.

- 1) Kuesioner
- 2) Observasi
- 3) Dokumentasi

Metode Analisis

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 unsure pelayanan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Luas wilayah administrasinya menurut Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bengkulu Selatan mencapai lebih kurang 23.692 hektar. Berdasarkan ketinggian Kecamatan Ulu Manna terbagi menjadi tiga kelompok, yaitu 0 – 100 meter di atas permukaan laut luasnya mencapai 41,79 persen. Kedua, 100 – 500 meter luasnya 49,37 persen. Ketiga, 500 – 1000 meter luasnya 8,84 persen. Responden dalam penelitian ini adalah 234 orang masyarakat Ulu Manna Kabupaten Bengkulu Selatan yang menerima pelayanan dari Kantor Camat Ulu.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Usia	Responden	Persentase (%)
20 – 30	66	28.21
31 – 40	105	44.87
41 – 50	45	19.23
>50 tahun	18	7.69
Total	234	100

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa mayoritas masyarakat yang menerima pelayanan dari Kantor Camat Ulu Manna Kabupaten Bengkulu Selatan adalah yang berusia 31 sampai 40 tahun sebanyak 105 orang atau sebesar 44,87%. Hal ini menggambarkan bahwa usia tersebut kebanyakan masyarakat memiliki banyak dokumen yang harus diurus ke kantor camat.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Responden	Persentase (%)
Perempuan	96	41.03
Laki-laki	138	58.97

Berdasarkan tabel 2 di atas karakteristik responden yang dikelompokan menurut jenis kelamin, mayoritas masyarakat yang menerima pelayanan dari Kantor Camat Ulu Manna Kabupaten Bengkulu Selatan adalah laki-laki dengan jumlah persentase sebesar 58,97% atau sebanyak 138orang. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat Desa Pandan yang banyak melakukan pengurusan dokumen di Kantor Camat Ulu Manna Kabupaten Bengkulu Selatan adalah laki-laki.

1. Unsur Persyaratan (U11)
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Indeks kepuasan untuk unsur persyaratan sebesar 3,07, maka unsur persyaratan pelayanan di Kantor Camat Ulu Manna Kabupaten Bengkulu Selatan termasuk dalam kategori "Baik".
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 3,10. Dengan demikian, untuk unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan public di Kantor Camat Ulu Manna Kabupaten Bengkulu Selatan termasuk dalam kategori "Baik".
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 3,32, yang berarti unsur Waktu Penyelesaian pelayanan di Kantor Camat Ulu Manna Kabupaten Bengkulu Selatan termasuk dalam kategori "Baik".
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 3,49. Dengan demikian, maka untuk unsur Biaya/Tarif pelayanan di Kantor Camat Ulu Manna Kabupaten Bengkulu Selatan termasuk dalam kategori "Baik".
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 2,81 yang berarti untuk unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pelayanan di Kantor Camat Ulu Manna Kabupaten Bengkulu Selatan termasuk dalam kategori "Kurang Baik".
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 3,04 maka untuk unsur Kompetensi Pelaksana pelayanan di Kantor Camat Ulu Manna Kabupaten Bengkulu Selatan termasuk dalam kategori "Kurang Baik".
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 2,99 yang berarti untuk unsur Perilaku Pelaksana pelayanan di Kantor Camat Ulu Manna Kabupaten Bengkulu Selatan termasuk dalam kategori "Kurang Baik".
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 3,02. Dengan demikian, untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pelayanan di Kantor Camat Ulu Manna Kabupaten Bengkulu Selatan termasuk dalam kategori "Kurang Baik".

9. Unsur Sarana dan Prasarana (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 2,30. Dengan demikian, unsur Sarana dan Prasarana pelayanan di Kantor Camat Ulu Manna Kabupaten Bengkulu Selatan termasuk dalam kategori "Tidak Baik".

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai analisis Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan publik di Kantor Camat Ulu Manna Kabupaten Bengkulu Selatan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Ulu Manna Kabupaten Bengkulu Selatan adalah 74,75 dengan mutu pelayanan C dan penilain kinerja unit pelayanan adalah "Kurang Baik" karena berada pada interval nilai 65,00 – 76,60. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang menerima pelayanan dari Kantor Camat Ulu Manna Kabupaten Bengkulu Selatan menilai pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Ulu Manna Kabupaten Bengkulu Selatan kurang memberikan kepuasan terhadap masyarakat
2. Unsur biaya/tarif mendapat penilaian tertinggi dengan nilai rata-rata 3,49 dengan kriteria penilaian baik. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat menilai Kantor Camat Ulu Manna Kabupaten Bengkulu Selatan memberikan pelayanan dengan gratis tanpa dipungut biaya.
3. Nilai kepuasan terendah adalah 2,30 yaitu sarana dan prasarana dengan kriteria penilaian tidak baik. Hal ini menggambarkan bahwa belum tersedianya sarana yang memadai seperti sistem antrian yang masih manual dan juga kursi diruang tunggu yang masih kurang sehingga masyarakat harus berdiri menunggu antrian.

DAFTAR PUSTAKA

- Azhar, Susanto. 2017. Sistem Informasi Akuntansi. Cetakan pertama. Lingga Jaya. Bandung
- 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.
- Bahri, Syaiful. 2016. Pengantar Akuntansi. Cetakan Pertama. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Djahir, Y dan Pratita, D. 2015. Bahan Ajar Sistem Informasi Manajemen. Yogyakarta: Budi Utama edan. Perdana Publishing.
- Hanggara, Dr. Agie. 2019. Pengantar Akuntansi. Surabaya: CV. Jakad Publishing
- Lismawati. 2016. Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tunai pada Apotek Kimia Farma Cabang Bengkulu. (Universitas Dehasen Bengkulu: Bengkulu)
- Marshall B. Romney dan Paul John Steinbart. 2014 Sistem Informasi Akuntansi: Accounting Information Systems (Edisi 13), Prentice Hall.
- Mulyadi, 2012. Akuntansi Biaya. Edisi ke-5. Cetakan Kesebelas. Yogyakarta: STIM YKPN
- Mulyadi, 2015. Akuntansi Biaya Edisi Kelima. Yogyakarta: UPP-STMI YKPN
- Mulyad. 2016. Sistem Informasi Akuntansi. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyadi. 2010. Akuntansi Biaya. Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta
- Mulyadi. 2013. Sistem Akuntansi, Edisi Ketiga, Cetakan Keempat, Salemba Empat, Jakarta.
- 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.
- Nopita, Nopa. 2019. Analisis Harga Pokok Produksi Dalam Penetapan Harga Jual Pada Usaha Tahu Bayu Kota Bengkulu. Skripsi tidak diterbitkan. Program Studi Manajemen UNIVED Bengkulu.
- Nuraida, Ida. 2014. Manajemen Administrasi Perkantoran Edisi Revisi. Yogyakarta: PT Kanisius
- Purniawan, Yuda. 2019. Penerapan Metode Variabel Costing Dalam Perhitungan Harga Pokok Produksi Untuk Menentukan Harga Jual studi kasus pada UD. Karunia. (Universitas Jember).
- Rahman, Aulia dan Winanto Nawarcono, 2012, Analisis Perhitungan Harga Pokok Produksi Sebagai Dasar Penentuan Harga Jual Produk Batik Pada Perusahaan Batik Larissa Pekalongan.
- Ramlan, 2020, Analisis Harga Pokok Produksi Pada Usaha Konveksi Mitra Sablon Manna Bengkulu Selatan. Program Studi Manajemen UNIVED Bengkulu.

- Romney, Marshall B & Paul John Steinbart, (2011), "Accounting Information System", 9th Edn. (Diterjemahkan oleh Dewi Fitriyani dan Deny Arnos Kwary). Sistem Informasi Akuntansi Edisi 9, Salemba Empat, Jakarta.
- Samryn, L. M. 2014. Pengantar Akuntansi. Edisi IFRS. Jakarta: Rajawali Pers
- Sari, Novita Dian. 2014. Analisis Akuntansi Penjualan Tunai pada PT. Bara Alam Utama di Lahat Sumatra Selatan. (Universitas Dehasen Bengkulu: Bengkulu)
- Setiadi, Pradana. 2014 "Perhitungan Harga Pokok Produksi Dalam Menentukan Harga Jual Pada CV. Minahasa Mantap Perkasa". "Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi". Volume 14, Nomor 2 Mei 2014
- Sianta, J. L., Susena, K. C., & Nengsih, M. K. (2020). The Analysis Of Community Satisfaction Index (Smi) On Public Services In Sidomulyo Kelurahan Office Bengkulu City. *Jurnal Emak*, 1(3), 172-181.
- Sinambela Elizar, dkk. (2015). Menyusun Laporan Keuangan Mudah: Perusahaan Dagang Dan Manufaktur. M Aini, Delin Tri Resti Misra (2019). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan dalam menunjang efektivitas pengendalian internal pada CV. Surya Kuantan Singingi (Universita Islam Kuantan Singingi).
- Sofia Prima Dewi & Septian Bayu Kristanto. 2013. Akuntansi Biaya, Penerbit : Inmedia.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2020. Akuntansi Manajemen Teori dan Aplikasi. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. Akuntansi Biaya Teori dan Penerapannya (Mona (ed.); pertama). Pustaka Baru Press.
- Sukmadinata, Nana Syaodi. 2012. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Sukmadinata, Nana Syaodih, (2017), Metode Penelitian Pendidikan. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Supriyono, R. A. 2011. Akuntansi Biaya. BPFE. Yogyakarta.
- Susanti, Meri. 2016. Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan pada CV. Insan Mandiri Bengkulu. (Universitas Dehasen Bengkulu: Bengkulu)
- Suseno, Adytia dan Ratih Indriyani. 2013, Pengelolaan Dan Pengembangan Usaha Furniture Pada UD. ETHNIC FURNITURE, Program Manajemen Bisnis Vol.1,
- Weygandt, Kimmel and Kieso. 2013. Financial Accounting: IFRS Edition. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc.
- Zirliana. 2015. Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan CV. Anugrah Kirana Motor Bengkulu. (Universitas Dehasen Bengkulu: Bengkulu)

Community Satisfaction Index Analysis At The Services Of The Ulu Manna Camat Office South Bengkulu District

ORIGINALITY REPORT

21 %
SIMILARITY INDEX

19 %
INTERNET SOURCES

16 %
PUBLICATIONS

8 %
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 ingaisty.blogspot.com 2 %
Internet Source

2 Gugum Pamungkas, Nina Kurniasari.
"HUBUNGAN KELENGKAPAN SARANA DAN PRASARANA PUSKESMAS DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MELONG ASIH KOTA CIMAHI TAHUN 2019", Jurnal Ilmu Kesehatan Immanuel, 2020 2 %
Publication

3 1library.net 2 %
Internet Source

4 DOCPLAYER.INFO 2 %
Internet Source

5 akademik.unsoed.ac.id 2 %
Internet Source

6 www.djkn.kemenkeu.go.id 2 %
Internet Source

7 repository.uinbanten.ac.id 2 %
Internet Source

8	www.abacademies.org Internet Source	1 %
9	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II Student Paper	1 %
10	eprints.umpo.ac.id Internet Source	1 %
11	Endang Putri Ayu, Eko Nuriyatman. "Konsep Pelayanan Publik Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru (New Normal) Pandemi Covid-19 Ditinjau Dari Perspektif Regulasi", Mendapo: Journal of Administrative Law, 2022 Publication	1 %
12	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part IV Student Paper	1 %
13	Dewi Hernikawati. "INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN KOMUNIKASI DATA DI PJKKD BATAN", Jurnal Studi Komunikasi dan Media, 2018 Publication	1 %
14	dpmpstsp.lumajangkab.go.id Internet Source	1 %
15	doku.pub Internet Source	1 %
16	syekhnurjati.ac.id Internet Source	

1 %

17

repository.president.ac.id
Internet Source

1 %

Exclude quotes On

Exclude matches < 15 words

Exclude bibliography On