

IKM DALAM PELAYANAN PUBLIK BIDANG PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN KESEJAHTERAAN SOSIAL KANTOR KELURAHAN LANGKAI

***Hannaria Siregar¹⁾, Imanuel Jaya²⁾**

1) Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya, Indonesia

2) Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya, Indonesia

Abstrak

Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah seberapa besar Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Bidang Kesejahteraan Sosial (Kesos) dan Pelayanan Masyarakat di Kantor Kelurahan Langkai. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui berapa Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik bidang Kesos dan Pelayanan Masyarakat. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, kuisioner dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dengan menggunakan rumus Slovin didapatkan jumlah sampel 100 orang. Data yang diperoleh diolah menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) dan *Microsoft Excel*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan di Kantor Kelurahan Langkai Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Bidang Kesos dan Pelayanan dalam kategori Baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan statistik melalui perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat didapatkan $\sum NRR$ Tertimbang dari 9 unsur/indikator pelayanan yang diteliti adalah 3,19. Kemudian menggunakan rumus $\sum NRR$ Tertimbang $\times 25$ untuk mengkonversi nilai IKM = $3,19 \times 25 = 79,75$ dan termasuk dalam mutu pelayanan B dan Kategori pelayanan Baik.

Kata Kunci: IKM; Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang memenuhi keperluan layanan pemerintah untuk masyarakat, produk, layanan, maupun layanan administrasi. Pelayanan ini disediakan oleh Lembaga maupun institusi yang sudah tersedia terhadap tanggungjawab maupun fungsi yang dibentuk berdasarkan aturan undang-undang. Pelayanan publik dilaksanakan oleh orang yang bertanggung jawab dalam pelayanan,

yang kemudian disebut sebagai pegawai, ASN (Aparatur Sipil Negara) maupun petugas yang bekerja didalam organisasi yang bersangkutan.

Dalam Undang-Undang diatas disebutkan juga jika masyarakat merupakan semua pihak baik itu penduduk secara personal, kelompok, atau badan hukum yang memiliki kedudukan menjadi kegunaan layanan publik dengan langsung atau tak langsung. Karena itu kepuasan seseorang menjadi tolak ukur keberhasilan pelayanan publik. Dalam pengukuran rasa puas seseorang pada Keberhasilan layanan publik dapat diukur memakai IKM yang terdapat pada aturan Menteri PANRB No. KEP//25/M.PAN/2/2004 mengenai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Layanan Publik. Indeks Kepuasan Masyarakat berisi informasi tentang seberapa puas Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayan publik untuk penetapan kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi dimana adanya hubungan timbal balik yang terjadi pada seseorang yang menerima pelayanan publik terhadap penyelenggaraan layanan publik. Kualitas pelayanan publik dapat dinilai dari ketepatan waktu pelayanan, daya tanggap yang dimiliki oleh institusi maupun petugas yang bersangkutan, serta yang paling penting ialah sarana dan prasarana yang tersedia. Apabila keluhan ataupun laporan yang diberikan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sedikit serta pelayanan sudah sesuai dengan faktor-faktor tersebut, maka disimpulkan jika mutu layanan tersebut merupakan layanan yang berkualitas. Begitu juga sebaliknya ketika pelayanan tersebut tidak berkualitas.

Tujuan khusus layanan publik merupakan rasa puas seseorang. Hal tersebut bisa dibentuk jika layanan publik yang diberi menyesuaikan ukuran layanan yang diterapkan bahkan melebihi ukuran pelayanannya. Kebijakan PAN pada usaha dalam meningkatkan layanan perlu stabil yang dilakukan dengan melihat keperluan maupun keinginan masyarakatnya agar layanan pemerintah dalam masyarakatnya akan diberi dengan efektif, efisien, transparan, serta tidak diskriminatif. Dalam memahami kinerja layanan aparat pemerintah pada penduduk, maka diperlukan menilai asumsi seseorang pada layanan lewat Survey IKM. IKM merupakan data mengenai taraf rasa puas seseorang yang

didapat atas hasil mengukur dengan kuantitatif maupun kualitatif dari asumsi publik saat mendapatkan layanan atas aparat pelaksana layanan publik dalam menyandingkan keinginan dengan keperluan. Penyusunan IKM adalah sebuah aktivitas untuk meningkatkan layanan publik dan menjadi standar pengukuran dalam mengoptimalkan kinerja layanan publik pemerintah untuk masyarakatnya. Sehingga, dibentuk Permen No. 14 Tahun 2017 mengenai Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan pengamatan yang dilaknakan pebulis dalam layanan publik yang terjadi di Kelurahan Langkai terdapat masalah yang ditemui pada bidang pelayanan. Meskipun kondisi ini tidak sepenuhnya diharapkan terjadi, namun sedikit banyak memberikan dampak dalam pemberian pelayanan. Hasil pengamatan penulis yang menemukan bahwa akibat ketidak-aktifan pegawai yang bersangkutan banyak keluhan maupun urusan administrasi masyarakat yang membutuhkan proses penyelesaian yang lama. Terbatasnya tenaga pegawai dan waktu yang dimiliki mengakibatkan proses pelayanan menjadi lama dan keluhan dari masyarakat pun datang. Inilah yang kemudian menjadi permasalahan. Akan tetapi, pendapat peneliti dari fenomena yang peneliti ketahui dan rasakan, belum tentu orang lain atau masyarakat merasakan atau memiliki pendapat yang sama dengan peneliti.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (Lijian Poltak Sinambela, 2006:5) Pelayanan publik dapat diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau kegiatan atau usaha yang dilakukan seseorang

atau sekelompok orang melalui hubungan interaksi antara satu pihak ke pihak lain yang menggunakan peralatan.

Menurut Fitzsimons dalam Sinambela (2006:7) menjelaskan bahwa terdapat lima indikator Pelayanan publik yaitu:

1. Tangibles (Berwujud)
2. Reliability (Kehandalan)
3. Responsiveness (Ketanggapan)
4. Assurance (Jaminan)
5. Emphaty (Empati)

Pelayanan publik merupakan hal yang selalu dapat kita temukan dimanapun. Ada banyak beragam kepentingan akan pelayanan publik, sehingga jenis pelayanan publik juga bermacam-macam. Untuk jenis pelayanan publik antara lain sebagai berikut :

1. Pelayanan Administratif
2. Pelayanan Jasa
3. Pelayanan Barang
4. Pelayanan Regulatif

Pelayanan Publik adalah penyediaan layanan kebutuhan yang dilakukan oleh pemerintah baik itu pemerintah pusat, daerah, BUMN, maupun BUMD dan diperlukan oleh publik atau masyarakat yang berupa barang atau jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan undang-undang yang berlaku (Mursyidah 2020:15).

Menurut Keputusan Menpan No 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik unsur-unsur pelayanan publik adalah, antara lain :

1. Penyelenggara pelayanan publik adalah pemerintah
2. Instansi pemerintah
3. Unit penyelenggara pelayanan publik
4. Pemberi pelayanan publik
5. Penerima pelayanan public

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana disebutkan dalam Permenpan-RB No 14 Tahun 2017 adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara statistik dan pemaparan atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Permenpan-RB No 25 Tahun 2004 Indeks Kepuasan Masyarakat 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.

Permenpan-RB No 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik secara jelas bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan Permenpan-RB No 14 Tahun 2017 maka unsur atau variabel yang digunakan dalam pengukuran IKM adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Sarana dan prasarana Sarana

METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode penelitian kuantitatif. Pendekatan dengan metode ini dilakukan dengan alasan untuk memahami masalah penelitian dengan mengubah data-data kuantitatif dari hasil survey menjadi data deskriptif atau rincian. Metode Penelitian Kuantitatif

deskriptif digunakan dengan pertimbangan dimana dalam penjabaran hasil penelitian ini, tidak menutup kemungkinan terdapat kalimat naratif yang berupa penjelasan sehingga penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel ataupun lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain. Metode penelitian deskriptif kuantitatif adalah suatu metode yang bertujuan untuk membuat gambar atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dan hasilnya (Arikunto, 2006).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan publik bidang Pemberdayaan masyarakat dan Kesos di Kantor Kelurahan Langkai. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan mampu menghasilkan kepuasan masyarakat yang diberikan. Pelayanan publik yang berkualitas dapat dilihat dari beberapa indikator pelayanan publik menurut Fitzsimons dalam Sinambela (2008) sebagai berikut:

1. *Tangibles* (berwujud)

Tangibles, yaitu penyediaan yang memadai sumber daya baik itu fasilitas fisik dan kelengkapan penampilan petugas. Dalam hal ini penyediaan fasilitas fisik seperti sarana sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang memadai sangatlah penting dan berpengaruh dalam pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada Kantor Kelurahan Langkai Kota Palangka Raya masih terdapat beberapa kekurangan yang berkaitan dengan sarana pelayanan, yaitu fasilitas seperti mesin Fotokopi, komputer dan printer yang kurang memadai sehingga proses pelayanan menjadi sedikit lambat. Selanjutnya berkaitan dengan penampilan petugas yang memberikan pelayanan yang sudah baik dengan berpenampilan bersih dan rapi. Dengan demikian, maka perlu ditingkatkan dan diperbaiki lagi terkait dengan sarana pelayanan agar terwujud kualitas pelayanan.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability, yaitu kemampuan menghasilkan/menyediakan pelayanan jasa oleh petugas pelayanan sesuai dengan yang diinginkan secara tepat. Hal ini berkaitan dengan kemampuan yang dimiliki oleh Kantor Kelurahan Langkai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana yang telah dijanjikan secara cepat, tepat dan cermat. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, beberapa masyarakat yang mendapatkan pelayanan merasakan bahwa pelayanan yang diberikan masih belum sesuai dengan harapan terkait dengan kecepatan pelayanan. Pelayanan di Kantor Kelurahan Langkai bergantung pada petugas pelayanan, sehingga apabila petugas pelayanan sedang tidak ditempat atau keluar maka pelayanan tidak dapat dilakukan dan tentunya menghambat proses pelayanan. Dengan demikian, maka perlu ditingkatkan dan diperbaiki lagi berkaitan dengan kecepatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Responsiveness, yaitu kemampuan untuk membantu/melayani masyarakat dalam memberikan pelayanan yang tepat dan cepat. Daya tanggap dalam hal ini berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan informasi kepada masyarakat dan ketanggapan petugas pelayanan dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, petugas pelayanan sudah baik namun, masih beranggapan bahwa petugas pelayanan masih kurang dalam menanggapi keluhan terkait pelayanan yang diberikan.

4. *Assurance* (Jaminan)

Assurance, yaitu pengetahuan dan kemampuan petugas terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan. Kantor Kelurahan Langkai Kota Palangka Raya setiap harinya ramai dikunjungi oleh masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Dengan ramainya jumlah pengunjung tersebut, Dari hasil penelitian, ditemukan bahwa ketentuan yang di terapkan oleh Kantor Kelurahan Langkai sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Namun ada beberapa kendala yang dialami oleh beberapa masyarakat terkait waktu penyelesaian pelayanan yang seringkali terlambat akibat ketidakhadiran dari petugas pelayanan.

5. *Emphaty* (Empati)

Emphaty, yaitu tingkat kemauan yang dimiliki oleh petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan tentunya memberikan perhatian/rasa peduli terhadap masyarakat yang dilayani. Sehingga diperlukan komunikasi yang baik antara petugas pelayanan dan masyarakat yang dilayani. Dari hasil penelitian yang dilakukan, masyarakat menganggap bahwa petugas pelayanan sudah baik dalam memberikan pelayanan, petugas menghargai dan bersikap sopan santun kepada masyarakat. Namun, beberapa masyarakat masih beranggapan bahwa petugas pelayanan masih kurang baik. Sehingga perlu ditingkatkan dan diperbaiki lagi.

Selanjutnya berdasarkan data penelitian di atas, maka akan dibahas mengenai masing-masing unsur pelayanan menurut Kepmenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 yang terdiri dari 9 unsur pelayanan yang digunakan sebagai alat pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Langkai Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Kesos, yaitu :

$$\begin{aligned} \text{Nilai Konversi IKM} &= \sum \text{NRR Tertimbang} \times 25 \\ &= 3,21 \times 25 = 80,25 \end{aligned}$$

Indikator yang memiliki nilai paling tinggi adalah 3,6 dengan nilai konversi 90 dengan mutu pelayanan “A” dan kategori “Sangat Baik”, sedangkan nilai terendah adalah 2,90 dengan nilai konversi 72,5 dengan mutu pelayanan “C” dan kategori “Kurang Baik”.

Tabel Rekapitulasi Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Unsur Pelayanan	jumlah Total Nilai	Nilai IKM	NRR Tertimbang	nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	persyaratan pelayanan	323	3,32	0,36	80,75	B	Baik
2	sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan	325	3,25	0,36	81,25	B	Baik
3	waktu penyelesaian	317	3,17	0,35	79,25	B	Baik
4	Tarif/Biaya	360	3,6	0,40	90	A	Sangat Baik
5	produk spesifikasi jenis pelayanan	332	3,32	0,37	83	B	Baik
6	kompetensi pelaksana	327	3,27	0,36	81,75	B	Baik
7	perilaku pelaksana	319	3,19	0,35	79,75	B	Baik
8	penanganan pengaduan, saran dan	307	3,07	0,34	76,75	B	Baik
9	sarana dan prasarana	290	2,9	0,32	72,5	C	Kurang Baik

Sumber: data primer diolah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Kantor Kelurahan Langkai Kota Palangka Raya berada pada kategori Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 9 unsur IKM sebesar 3,21 dan dengan nilai konversi IKM sebesar 80,25. Ini artinya mutu pelayanan di Kantor Kelurahan Langkai Kota Palangka Raya dinyatakan baik. Namun ada beberapa masyarakat yang mengganggap pelayanan di Kantor Kecamatan Belitang kurang baik atau belum baik, untuk itu perlu melakukan perbaikan di beberapa unsur yang masih dianggap kurang.

Berdasarkan tabel diatas, rekapitulasi hasil pengujian Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Langkai sudah sesuai dengan harapan masyarakat, meskipun ada beberapa unsur/indikator yang perlu mendapat perhatian lebih oleh Kelurahan Langkai. Unsur pelayanan yang pertama yaitu Persyaratan Pelayanan sudah sesuai dengan harapan masyarakat, Dengan Indeks Kepuasan Masyarakat 3,32 nilai konversi 81 dan mutu pelayanan “B” yang berarti Baik. Kedua, prosedur pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat dengan nilai IKM 3,25 nilai konversi 81,25 dan Mutu Pelayanan “B” yang berarti Baik. Ketiga, Waktu penyelesaian dengan nilai IKM 3,17 nilai konversi 79,25 dengan mutu pelayanan “B” atau Baik. Keempat, Biaya/tarif sudah sesuai dengan harapan masyarakat dengan nilai IKM 3,60 nilai konversi IKM 90 dengan mutu Pelayanan “A” atau Sangat Baik. Kelima, produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Langkai sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Nilai IKM 3,32 dengan nilai Konversi IKM 83 dan mutu pelayanan “B” atau termasuk dalam kategori Baik. Keenam, Kompetensi Petugas Pelayanan di Kantor Kelurahan Langkai bidang Kesos dan Pelayanan Masyarakat sudah sesuai dengan harapan masyarakat dengan nilai IKM 3,27 nilai Konversi IKM 81,75 dan mutu pelayanan “B” atau kategori Baik. Ketujuh, Perilaku Pelaksana di kantor Kelurahan Langkai sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat dengan nilai IKM 3,19 nilai Konversi IKM 79,75 dan mutu pelayanan “B” atau Baik. Kedelapan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Kantor Kelurahan Langkai perlu mendapatkan upaya perbaikan sehingga akan dapat berfungsi dengan lebih efektif dalam melayani masyarakat. Dengan nilai IKM 3,07 nilai Konversi IKM 76,75 dan mutu pelayanan B atau Baik. Kesembilan, Sarana dan Prasarana di Kantor Kelurahan Langkai

sudah cukup sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Dengan nilai IKM 2,90 nilai Konversi IKM 72,5 dan mutu pelayanan “C” atau Kurang Baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dibuat dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan Kantor Kelurahan Langkai Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat ditinjau dari pelayanan administratif secara total dari 9 indikator pelayanan berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik. Hal tersebut menggambarkan bahwa persepsi masyarakat dari keseluruhan indikator pelayanan sudah sesuai dengan harapan masyarakat selama ini namun dari segi fasilitas/sarana dan prasarana untuk pengaduan masyarakat yang tidak puas atau ada keluhan dalam mendapatkan pelayanan belum ada seperti kotak saran. Sedangkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan Kantor Kelurahan Langkai Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ditinjau dari pelayanan administratif secara total dari 9 indikator pelayanan pada nilai IKM 3,21 dengan nilai konversi IKM pada rentang 80,25 yang berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik. Hal tersebut menggambarkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dengan adanya mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik.

Saran yang dapat diberikan kepada Kantor Kelurahan Langkai khususnya Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial agar kiranya dapat bermanfaat, ialah sebagai berikut :

1. Kantor Kelurahan Langkai perlu memperhatikan serta meningkatkan pelayanan dalam waktu penyelesaian pelayanan, melakukan upaya-upaya untuk memaksimalkan berjalannya Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, serta melengkapi sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelayanan agar masyarakat lebih nyaman dan senang dalam melakukan pelayanan di Kantor Kelurahan Langkai.

2. Kantor Kelurahan Langkai perlu mempertahankan beberapa unsur/indikator pelayanan yang sudah mendapatkan penilaian yang bagus dari masyarakat yaitu Biaya/tarif, Produk spesifikasi jenis pelayanan, persyaratan pelayanan serta Prosedur pelayanan.

REFERENSI

- 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.
- Hamdi, Muchlis. 2014. *Kebijakan Publik*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Fajar Interpratama Mandiri
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Press.
- Mujiraharjo, F. N., & Basuki, M. (2019). Analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik bidang kesehatan (studi kasus: faskes tingkat I Mojokerto). *Jurnal Desiminasi Teknologi*, 7(2).
- Pasolong, Harbani. 2019. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rusli, Budiman. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suharto, Edi. 2005. *Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Metode dan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta : Center For Academic Publishing Service
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13-22
- Thoha, Miftah. 2005. *Manajemen Kepegawaian Sipil di Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Mandiri.
- Yuliardi, Ricki dan Zuli Nuraeni. 2017. *Statistika Penelitian*. Jakarta : Innosain.