

## Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bengkulu Tengah

<sup>1)</sup> Anita Sari; <sup>2)</sup> Sulisti Afriani; <sup>3)</sup> Nenden Restu Hidayah

<sup>1,2)</sup> Program Studi Manajemen fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu

Email: <sup>1)</sup> anitasaribkl88 @gmail.com

### ARTICLE HISTORY

Received [10 November 2022]

Revised [27 Desember 2022]

Accepted [11 Januari 2023]

### KEYWORDS

Service Satisfaction, Community Satisfaction Index

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



### ABSTRAK

Permasalahan pelayanan publik pada umumnya dapat terlihat dari rendahnya keterampilan aparatur dan minimnya peralatan kerja sehingga menimbulkan jadwal pelayanan yang tidak pasti dan tidak tepat serta berdampak pada kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu metode yang digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan publik lewat persepsi masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada Pelayanan Kesehatan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bengkulu Tengah. Metode analisis yang digunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan 9 unsur pelayanan sesuai dengan Permenpan dan Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017. sampel dalam penelitian ini berjumlah 226 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bengkulu Tengah sudah baik, hal ini terlihat tingginya nilai IKM yaitu 84,398 yang masuk dalam kategori mutu pelayanan adalah "B", yang berarti kualitas pelayanan adalah sudah baik. Dari sembilan unsur pelayanan yang digunakan. Biaya/tarif merupakan unsur pelayanan dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai IKM sebesar 3,91 dengan nilai konversi IKM sebesar 97,68 dengan kategori kinerja sangat baik. Sedangkan unsur dengan nilai indeks terendah yaitu kompetensi pelaksana dengan nilai IKM sebesar 3,14 dan nilai konversi IKM sebesar 78,43 dengan kategori baik.

### ABSTRACT

Generally, public service problems can be seen from the low skills of the apparatus and the lack of work equipment, causing uncertain and imprecise service schedules and impacting community satisfaction in public services. Community Satisfaction Index (IKM) is one of the methods used to determine the quality of public services through public perceptions. This study aims to determine the index of community satisfaction with health services at the Population and Civil Registration Service (Disdukcapil) of Central Bengkulu Regency. The analytical method used is the Community Satisfaction Index (IKM) with 9 service elements in accordance with Permenpan and Bureaucratic Reform No. 14 of 2017. Samples in this study were 226 respondents. The results showed that the service satisfaction of the Population and Civil Registration Service (Disdukcapil) of Central Bengkulu Regency was good, this can be seen from the high IKM score of 84.398 which is included in the service quality category is "B", which means service quality is already good. From the nine elements of service used. Fees/tariffs are a service element with the highest index value with an IKM value of 3.91 with an IKM conversion value of 97.68 in the very good performance category. While the element with the lowest index value is implementing competency with an IKM value of 3.14 and an IKM conversion value of 78.43 in the good category.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga pemerintah atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, daerah dan dilingkungan badan usaha milik pemerintah. Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga pemerintah atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan. Kualitas

elayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.

Untuk bisa menilai kualitas pelayanan publik, diperlukan suatu pemahaman yang bisa membantu memahami bagaimana seharusnya lembaga pelayanan publik ini bekerja sehingga bisa menghasilkan output yang berkualitas yang sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Pemerintah Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, terdapat sembilan indikator pelayanan yang prima yang benar-benar mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan jasa, yaitu: Persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana. Berdasarkan sembilan indikator tersebut dapat dianalisis tingkat kepuasan masyarakat berkaitan dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bengkulu Tengah dengan menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bengkulu Tengah merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik di wilayah Provinsi Bengkulu. Pelayanan kependudukan ini berupa pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan, perubahan Kartu Keluarga (KK), pembuatan, perubahan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) dan pembuatan, perubahan Kartu Identitas Anak (KIA), sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan.

Sebagai salah satu pelaksana pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bengkulu Tengah harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Dari pengamatan awal yang peneliti lakukan didapatkan bahwa masih terdapat kesalahan yang dilakukan oleh petugas dalam menginput data di dalam Kartu Keluarga (KK), tidak adanya kepastian dari petugas perekaman dan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dengan alasan blanko lagi kosong dan adanya gangguan koneksi internet saat perekaman. Disisi lain sikap yang kurang ramah dan terlalu asyik mengobrol dengan teman sekerja sering diperoleh masyarakat yang sedang mengurus berkas mereka, membuat masyarakat merasa kurang simpati dan tidak puas terhadap pelayanan yang mereka terima dari para petugas tersebut.

Maka dari itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bengkulu Tengah sebagai instansi pemerintah dalam pelayanan publik perlu melakukan kajian terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) akan terlihat seberapa efektif pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bengkulu Tengah terhadap masyarakat. Hasil dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) nantinya akan memperlihatkan dimensi dari persoalan pelayanan sehingga implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sehingga kedepannya menjadi perhatian dan agenda penting bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bengkulu Tengah dalam melakukan perbaikan terhadap sistem pelayanan.

## **LANDASAN TEORI**

### **Pelayanan**

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk melayani (Sawir, 2020:83). Pelayanan merupakan salah satu ujung

tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

1. Menurut Hasibuan dalam Sawir (2020:83) menyatakan bahwa pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang penerima.

2. Sedangkan menurut Kolter dan Keller (2016:214) menyatakan jasa atau layanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun dimana produksinya dapat atau tidak terkait dengan produk fisik.

3. Sementara Moenir (2015:27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun dilayani (Sugiarto, 2016:36).

4. Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan diartikan sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung dengan bantuan manusia atau mesin secara fisik, dan bertujuan untuk menyediakan kepuasan pelanggan.

5. Menurut Nurdin (2019:17) menyatakan bahwa pelayanan adalah proses perubahan melalui aktivitas orang yang langsung pelayanan. Sedangkan jika dilihat dari segi pemerintahan maka pelayanan adalah proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat berkewenangan dengan hak-hak dasar dan hak pemberian, yang wujudnya dapat berupa jasa dan layanan. Suatu tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lainnya, walaupun prosesnya mungkin terkait dengan produk fisik, kinerjanya pada dasarnya tidak nyata dan biasanya tidak menghasilkan kepemilikan atas faktor-faktor produksi (Lovelock dalam Rahayu, 2019:14).

6. Batinggi dalam Sawir (2020:84) menyatakan terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu:

1. Layanan dengan lisan, layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2. Layanan dengan tulisan, merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Sistem layanan pada abad informasi ini menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan. Layanan tulisan ini terdiri dari dua golongan yaitu, berupa petunjuk informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya.

3. Layanan dengan perbuatan, pada umumnya dilakukan oleh petugas-petugas yang memiliki faktor keahlian dan keterampilan.

1. Karakteristik pelayanan yang harus dimiliki organisasi pemberi pelayanan (Mubarok dan Suparman, 2019:13), yaitu:

1. Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti dan dipahami, mudah dilaksanakan sehingga bisa terhindar dari sebuah prosedur birokratik yang sangat berlebihan dan berbelit-belit.

2. Pelayanan diberikan dengan sebuah kejelasan dan sebuah kepastian dari pelanggan.

3. Seorang pemberi layanan harus diusahakan sehingga efektif dan efisien.

4. Pemberi pelayanan harus memperhatikan kesepakatan dan ketepatan sebuah waktu yang telah ditentukan.

5. Dan pelanggan setiap saat mudah memperoleh sebuah informasi yang berkaitan dengan pelayanan secara terbuka.

1. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 menyatakan asas-asas pelayanan sebagai berikut:

Transparan

1. Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

3. Dalam melaksanakan Indeks Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

#### 3. Akuntabel

1. Hal-hal yang diatur dalam Indeks Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

#### 4. Berkesinambungan

1. Indeks Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

#### 5. Keadilan

1. Pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

#### 6. Netralitas

1. Dalam melakukan Indeks Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik 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 (Sawir, 2020:86).

Menurut Moenir dalam Sawir (2020:87) pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik dan bagaimana menyatakan dengan cepat kepada publik mengenai pilihan serta cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Selanjutnya menurut Moenir dalam Sawir (2020:87), pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas.
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

Pelayanan publik adalah segala 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Permenpan dan Reformasi Birokrasi, 2017:6).

Menurut Kotler dalam Mubarak dan Suparman (2019:11) pelayanan publik merupakan aktifitas yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud (intangible) dan tidak menghasilkan kepemilikan (un-ownership). Konsep tersebut mengandung makna bahwa pelayanan publik merupakan aktifitas pemerintah dalam melayani masyarakat secara kolektif pada seluruh segi kehidupan masyarakat.

Menurut Hardiyansyah (2014:12) pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah 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 pelayanan publik.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus (case study) yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang latar belakang, sifat-sifat serta karakter yang khas dari kasus, tipe pendekatan dan penelaahnya terhadap satu kasus yang dilakukan secara intensif, mendalam, mendetail dan komprehensif. Subjek relatif terbatas, namun variabel-variabel dan fokus yang diteliti sangat luas dimensinya. Danim dalam Arief (2014:42).

### Metode Pengambilan Sampel

Menurut Azwar (2020:77) populasi adalah sekelompok subjek yang hendak dikenai generalisasi hasil penelitian. Sebagai suatu kelompok, subjek ini harus memiliki ciri-ciri atau karakteristik-karakteristik yang sama yang membedakannya dari kelompok subjek lainnya. Ciri-cirinya tidak terbatas hanya sebagai ciri lokasi akan tetapi dapat terdiri dari karakteristik-karakteristik individu.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat pengguna jasa pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bengkulu Tengah baik berjumlah 550 orang dengan menggunakan teknik insidental sampling. Insidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2012:122).

Dalam menetapkan besarnya sampel dalam penelitian ini didasarkan pada pengambilan sampel menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan (Permenpan dan Reformasi Birokrasi, 2017:17) sebagai berikut:

**Tabel 1. Sampel Morgan dan Krejcie**

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380

190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Sumber: (Permenpan dan Reformasi Birokrasi, 2017:25)

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah populasi banyak 550 orang, sedangkan jumlah sampel 226 orang. Maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 226 responden.

### Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam memecahkan masalah yang telah dikemukakan serta untuk membuktikan hipotesis adalah:

1. Analisis Kualitatif merupakan analisis yang menjelaskan indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan kesehatan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bengkulu Tengah.
2. Analisis Kuantitatif berupa analisa dengan menggunakan rumus-rumus dan teknik perhitungan secara matematis untuk mengetahui seberapa besar tingkat indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan kesehatan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bengkulu Tengah.

### IKM (Indek Kepuasan Masyarakat)

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang 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 unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Nilai memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai 25, rumus sebagai berikut:

### IKM Unit Pelayanan x 25

- a. Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk Menambah unsur yang dianggap relevan
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

**Tabel 3. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,30 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Permenpan dan Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017

### Perangkat Pengolahan

Pengolahan data entri dan perhitungan indeks dilakukan dengan program komputer/sistem database.

### Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan ke dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkomplikasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Karakteristik Responden

Responden yang diteliti dalam penelitian ini berjumlah 226 orang dengan karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Adapun karakteristik responden tersebut seperti pada tabel 4 sebagai berikut:

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	141	62
Perempuan	85	38
Total	226	100

*Sumber: Hasil Data Diolah, 2022*

Dari tabel 4 responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 141 orang atau 62% dan responden berjenis kelamin perempuan adalah 85 orang atau sebesar 38%. Hal ini menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki lebih banyak melakukan pengurusan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bengkulu Tengah.

#### Karakteristik Responden Menurut Usia

**Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Umur	Jumlah	Persentase (%)
17 – 25 tahun	56	25
26 – 35 tahun	74	32
36 – 45 tahun	54	24
> 45 tahun	42	19
Total	226	100

*Sumber: Hasil Data Diolah, 2022*

Berdasarkan tingkat usia pada tabel 5 dapat dilihat bahwa responden yang berusia 17-25 tahun sebanyak 56 orang atau sebesar 25%, responden yang berusia 26-35 tahun sebanyak 74 orang atau sebesar 33%, responden yang usia 36-45 tahun sebanyak 54 orang atau sebesar 24%, dan > 45 tahun sebanyak 42 orang atau sebesar 19%. Hal ini menunjukkan bahwa responden berusia 26-35 tahun lebih banyak melakukan pengurusan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bengkulu Tengah.

Karakteristik Responden Menurut Pendidikan

**Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	3	1
SMP	48	21
SMA	133	59
Diploma	6	3
Sarjana (S1)	36	16
S2	0	0
S3	0	0
Total	226	100

*Sumber: Hasil Data Diolah, 2021*

Berdasarkan tingkat usia pada tabel 6 dapat dilihat bahwa responden yang berpendidikan SD sebanyak 3 orang atau sebesar 1%, responden berpendidikan SMP sebanyak 48 orang atau sebesar 21%, berpendidikan SMA sebanyak 133 orang atau sebesar 59%, responden berpendidikan Diploma

sebanyak 6 orang atau sebesar 3%, responden berpendidikan S1 sebanyak 36 orang atau sebesar 16%. Sedangkan pendidikan S2 dan S3 tidak ada satupun responden yang menjawab. Hal ini menunjukkan bahwa responden dengan tingkat pendidikan SMA lebih banyak melakukan pengurusan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bengkulu Tengah.

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
PNS	24	11
TNI/Polri	2	1
Peg. Swasta	83	37
Pelajar	4	2
Nelayan	3	1
Pedagang	28	12
Petani	38	17
Mahasiswa	23	10
Ibu Rumah Tangga	14	6
Pengusaha	1	0
Perangkat Desa	6	3
Total	226	100

Sumber: Hasil Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 7 dapat dilihat bahwa responden dengan pekerjaan sebagai PNS sebanyak 24 orang atau sebesar 11%, responden dengan pekerjaan sebagai TNI/Polri sebanyak 2 orang atau sebesar 1%, responden dengan pekerjaan sebagai Pegawai Swasta sebanyak 83 orang atau sebesar 37%, responden dengan pekerjaan sebagai pelajar sebanyak 4 orang atau sebesar 2%, responden dengan pekerjaan sebagai nelayan sebanyak 3 orang atau sebesar 1%, responden dengan pekerjaan sebagai pedagang sebanyak 28 orang atau sebesar 12%, responden dengan pekerjaan sebagai petani sebanyak 38 orang atau sebesar 17%, responden dengan pekerjaan sebagai mahasiswa sebanyak 23 orang atau sebesar 10% dan responden dengan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga sebanyak orang 14 atau sebesar 6%, responden dengan pekerjaan sebagai pengusaha sebanyak 1 orang atau 0% dan responden dengan pekerjaan sebagai perangkat desa sebanyak 6 orang atau 3%. Hal ini menunjukkan bahwa responden dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta lebih banyak melakukan pengurusan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bengkulu Tengah.

#### Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terlebih dahulu dicari nilai rata-rata kesembilan unsur pelayanan yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelayanan kesehatan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bengkulu Tengah, mengacu pada data pengolahan indeks kepuasan masyarakat per-unsur pelayanan lampiran (3) sebagai berikut:

a. Menghitung jumlah nilai per-unsur pelayanan

1. Persyaratan (U1) = 776
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) = 783
3. Waktu penyelesaian (U3) = 761
4. Biaya/tarif (U4) = 883
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) = 747
6. Kompetensi pelaksana (U6) = 709
7. Perilaku pelaksana (U7) = 766
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) = 775
9. Sarana dan prasarana (U9) = 736

b. Menghitung nilai rata-rata per-unsur

Nilai rata-rata per-unsur (NRR) =  $\frac{\text{Jumlah nilai per-unsur}}{\text{Jumlah responden}}$

1. Nilai Rata-Rata Per-unsur U1 =  $776 : 226 = 3,43$
2. Nilai Rata-Rata Per-unsur U2 =  $783 : 226 = 3,46$
3. Nilai Rata-Rata Per-unsur U3 =  $761 : 226 = 3,37$
4. Nilai Rata-Rata Per-unsur U4 =  $883 : 226 = 3,91$
5. Nilai Rata-Rata Per-unsur U5 =  $747 : 226 = 3,31$



- 6. Nilai Rata-Rata Per-unsur U6 = 709 : 226 = 3,14
- 7. Nilai Rata-Rata Per-unsur U7 = 776 : 226 = 3,39
- 8. Nilai Rata-Rata Per-unsur U8 = 775 : 226 = 3,43
- 9. Nilai Rata-Rata Per-unsur U9 = 736 : 226 = 3,26

c. Menghitung Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang

- Nilai rata-rata tertimbang = NRR per-unsur x 0,11
- Nilai Rata-Rata Tertimbang U1 = 3,43 x 0,11 = 0,378
- Nilai Rata-Rata Tertimbang U2 = 3,46 x 0,11 = 0,381
- Nilai Rata-Rata Tertimbang U3 = 3,37 x 0,11 = 0,370
- Nilai Rata-Rata Tertimbang U4 = 3,91 x 0,11 = 0,430
- Nilai Rata-Rata Tertimbang U5 = 3,31 x 0,11 = 0,364
- Nilai Rata-Rata Tertimbang U6 = 3,14 x 0,11 = 0,345
- Nilai Rata-Rata Tertimbang U7 = 3,39 x 0,11 = 0,373
- Nilai Rata-Rata Tertimbang U8 = 3,43 x 0,11 = 0,377
- Nilai Rata-Rata Tertimbang U9 = 3,26 x 0,11 = 0,358

$$\sum \text{Nilai Rata-Rata Tertimbang} = 0,378 + 0,381 + 0,370 + 0,430 + 0,364 + 0,345 + 0,373 + 0,377 + 0,358 = 3,376$$

d. Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentang nilai 25 – 100, maka hasil penilaian nilai rata-rata tertimbang ( $\sum$  NRR tertimbang) di atas dikonversikan dengan nilai 25 dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \sum \text{NRR tertimbang} \times 25$$

Nilai IKM konversi = 3,376 x 25 = 84,398

Selanjutnya hasil nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bengkulu Tengah, disesuaikan dengan kategori mutu pelayanan berdasarkan tabel 8 berikut:

**Tabel 8. Kategori Mutu Pelayanan**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

**Sumber : Permenpan dan Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017**

Nilai IKM konversi sebesar 84,398 kemudian dirujuk ke tabel 8, sehingga diketahui bahwa nilai IKM konversi berada pada interval 76,61 – 88,30 dengan mutu pelayanan B (Baik) dan kinerja unit pelayanan masuk dalam kategori baik. Apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat, yang mengacu pada kategori mutu pelayanan pada tabel 9, nilai IKM dari setiap unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 9 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Per-unsur Pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,43	85,84	B	Baik
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	3,46	86,62	B	Baik
3	Waktu penyelesaian	3,37	84,18	B	Baik
4	Biaya/tarif	3,91	97,68	A	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,31	82,63	B	Baik
6	Kompetensi pelaksana	3,14	78,43	B	Baik
7	Perilaku pelaksana	3,39	84,73	B	Baik

8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,43	85,73	B	Baik
9	Sarana dan prasarana	3,26	81,42	B	Baik

**Sumber: Hasil penelitian data diolah, 2022**

Berdasarkan tabel 9 di atas, nilai IKM dari unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap masing-masing unsur pelayanan tersebut. Dari sembilan unsur pelayanan terdapat delapan unsur pelayanan yang memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dengan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”, yaitu: Persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran dan masukan; sarana dan prasarana.

Sementara ada satu unsur pelayanan yang memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “A” dengan kinerja unit pelayanan pada tingkat “sangat baik”, yaitu biaya/tarif.

### Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bengkulu Tengah 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, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, dan sarana prasarana.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bengkulu Tengah sudah baik, hal ini ditunjukkan oleh tingginya nilai indeks kepuasan pasien/masyarakat terhadap kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bengkulu Tengah dengan nilai 84,398 berada pada interval 76,61 – 88,30 yang dikategorikan pada kinerja yang baik.

Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah biaya/tarif dengan nilai IKM sebesar 3,91 dengan nilai konversi IKM sebesar 97,68. Sedangkan indikator dengan nilai terendah terdapat pada unsur kompetensi pelaksana dengan nilai IKM sebesar 3,14 dan nilai konversi IKM sebesar 78,43 tetapi masuk kategori baik.

Kepuasan masyarakat atau pengguna jasa/pelayanan adalah fungsi perbedaan antara kinerja (pelayanan) yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan. Tingginya kepuasan masyarakat terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bengkulu Tengah menunjukkan bahwa pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bengkulu Tengah telah menyediakan pelayanan sesuai keinginan atau harapan masyarakat. Namun demikian, kepuasan (kinerja) yang dirasakan kurang sesuai dengan harapan adalah kompetensi pelaksana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bengkulu Tengah.

Unsur ke 6 dengan indikator kompetensi pelaksana dengan skor rata-rata 78,43. Hal ini membuktikan bahwa unsur kompetensi pelaksana yang merupakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ini belum memenuhi/sesuai dengan harapan pasien/masyarakat, tidak adanya kesalahan dalam input data dan pemberian informasi yang jelas dan pasti yang diberikan oleh petugas, hal tersebut sesuai dengan harapan masyarakat sehingga masyarakat tidak bolak-balik dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Akan tetapi dalam pelaksanaannya masih saja ditemukan kesalahan dalam input data oleh petugas pada bagian pembuatan KTP dan kartu keluarga, misalnya pada nama, tanggal lahir, tempat lahir. Sementara data yang diberikan masyarakat telah jelas dengan huruf yang besar bahkan di ketik dengan menggunakan komputer. Selain itu tidak jarang petugas memberikan penjelasan ataupun kepastian tetapi penjelasan atau kepastian tersebut tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan, misalnya saja perekaman KTP dengan blangko yang habis. Masyarakat diminta datang satu minggu lagi, ketika masyarakat datang petugas tidak dapat menepati janjinya dengan alasan blangkonya masih kosong dan diberi harapan atau janji beberapa hari lagi. Pada akhirnya masyarakat bosan dan malas untuk mengurus KTP mereka. Seiring dengan terjadinya rotasi para pegawai atau pegawai pindah kerja ke instansi lain atau daerah lainnya, oleh karena itu hendaknya pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bengkulu Tengah memberikan pelatihan kepada para petugas yang baru untuk mengurangi kesalahan.

Oleh karena itu hendaknya pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bengkulu Tengah secara terus menerus memberikan arahan kepada para staf dalam menjalankan tugasnya terutama dalam menginput data masyarakat dilakukan dengan teliti dan hati-hati

sehingga tidak terjadi kesalahan dan masyarakat merasa puas dan waktu mereka dalam mengurus administrasi kependudukan mereka tidak terbuang sia-sia.

Selain itu hendaknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bengkulu Tengah menyediakan nomor telepon yang dapat di akses oleh masyarakat sehingga masyarakat tidak perlu untuk repot-repot untuk datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bengkulu Tengah hanya untuk menanyakan apakah KTP mereka telah selesai atau belum. Cukup dengan menghubungi nomor telepon tersebut dari rumah atau tempat kerja mereka saja, mereka dapat memperoleh kepastian dan penjelasan.

Seperti yang disampaikan Batinggi dalam Sawir (2020:84) yang menyatakan bahwa:

1. Layanan dengan tulisan, merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Sistem layanan pada abad informasi ini menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan. Layanan tulisan ini terdiri dari dua golongan yaitu, berupa petunjuk informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya.
2. Layanan dengan perbuatan, pada umumnya dilakukan oleh petugas-petugas yang memiliki faktor keahlian dan keterampilan.

Hal senada disampaikan oleh Mubarak dan Suparman (2019:13) yang menyatakan bahwa pelayanan dalam suatu organisasi harus memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti dan dipahami, mudah dilaksanakan sehingga bisa terhindar dari sebuah prosedur birokratik yang sangat berlebihan dan berbelit-belit.
2. Pelayanan diberikan dengan sebuah kejelasan dan sebuah kepastian dari pelanggan.
3. Seorang pemberi layanan harus diusahakan sehingga efektif dan efisien.
4. Pemberi pelayanan harus memperhatikan kesepakatan dan ketepatan sebuah waktu yang telah ditentukan.
5. Dan pelanggan setiap saat mudah memperoleh sebuah informasi yang berkaitan dengan pelayanan secara terbuka.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, maka diperoleh angka indeks sebesar 84,398 yang berada pada interval 76,61 – 88,30 dengan kategori mutu pelayanan adalah “B”. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bengkulu Tengah secara keseluruhan masuk dalam kategori kinerja baik.
2. Berdasarkan 9 unsur pelayanan yang diteliti, biaya/tarif merupakan unsur pelayanan dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai IKM sebesar 3,91 dengan nilai konversi IKM sebesar 97,68 dengan kategori kinerja sangat baik. Sedangkan unsur dengan nilai indeks terendah yaitu kompetensi pelaksana dengan nilai IKM sebesar 3,14 dan nilai konversi IKM sebesar 78,43 dengan kategori baik.

### Saran

1. Pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bengkulu Tengah tergolong baik. Untuk kedepan maka pelayanan yang diberikan minimal dipertahankan atau jika mungkin dapat terus ditingkatkan agar menjadi lebih baik karena jika dilihat dari masing-masing unsur pelayanan, masih terdapat unsur responden yang memberikan jawaban dengan kurang puas.
2. Unsur kompetensi pelaksana yang merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan agar lebih teliti dan berhati-hati dalam menginput data masyarakat sehingga masyarakat tidak kecewa dan puas terhadap kinerja petugas dan jangan memberikan janji yang belum pasti kepastiannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arif. 2014. Metode Penelitian Survei. LP3ES. Jakarta.
- 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.

- Azwar S. 2020. Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Hardiyansyah. 2014. Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media. Yogyakarta.
- Herniansyah, Fadilah, Siti. 2016. Analisis Kepuasan Pelayanan Pada Puskesmas Sukamerindu Kota Bengkulu. Universitas Dehasen Bengkulu. Skripsi Tidak Dipublikasikan.
- Kotler, Philip and Keller, Lane, Kevin. 2016. Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid 1 dan 2. Alih Bahasa: Bob Sabran. Erlangga. Jakarta.
- Moenir. 2015. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta.
- Mubarok dan Suparman, Nanang. 2019. Pelayanan Publik Kontemporer. Administrasi Pelayanan Publik Fakultas Ilmu Sosail dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Jati. Bandung.
- Nurdin, Ismail. 2019. Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). Media Sahabat Cendekia. Surabaya.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Jakarta.
- Rindawati. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Ipuh Kabupaten MukoMuko. Universitas Dehasen Bengkulu. Skripsi Tidak Dipublikasikan.
- Sawir, Muhammad. 2020. Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori Dan Aplikasi. Cetakan Pertama. Budi Utama. Yogyakarta.
- Sugiarto, Endar. 2016. Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa. Gramedia Pustaka. Jakarta.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D). Alfabeta. Bandung.
- Sururi, Ahmad. 2019. Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Pada Organisasi Sektor Publik Kelurahan. Universitas Serang Raya. Banten. Skripsi Tidak Untuk Dipublikasikan.