

Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kinerja ASN di Lingkungan Dinas Pendidikan Kota Depok

*(Analysis of Community Satisfaction with ASN Performance Services in the
Service Environment Depok City Education)*

Oleh:

Dewi Pratiwi; Siti Latifah; Amelia Tiffani Ramadhanti; Dodi Rustadi; Muhammad Sapruwan

Universitas Pelita Bangsa; Universitas Pelita Bangsa; Universitas Pelita Bangsa; Universitas Pelita Bangsa; Universitas Pelita Bangsa

dewiprat1979@gmail.com; ismisitilatifah@gmail.com; ameliatiffanir@gmail.com;
inidodiemail@gmail.com; msapruwan@yahoo.com

ABSTRAK

Tata pemerintahan yang baik merupakan upaya perbaikan menyeluruh dan bertahap yang merupakan hakekat dari reformasi dan otonomi daerah. Salah satu bentuk keberhasilan dari tata pemerintahan yang baik adalah kualitas pelayanan masyarakat. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Untuk itu, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya. Berdasarkan hasil penelitian dari kuesioner yang disebar kepada para responden diperoleh bahwa pelayanan kinerja ASN di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Depok kepada masyarakat termasuk kategori Sangat Baik dengan nilai IKM setelah dikonversi adalah 93,5. Berdasarkan Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia nomor 337 tahun 2022 tentang hasil penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik tahun 2022 Kota Depok peringkat kedua dengan nilai kepatuhan 94,74, zonasi hijau kategori A dan opini kualitas tinggi. Berdasarkan hasil rekapitulasi tersebut Dinas Pendidikan kota Depok memperoleh nilai 95,69 dengan zona hijau kategori A dengan opini kualitas tinggi.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Minimal, Indeks Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

Good governance is a comprehensive and gradual improvement effort which is the essence of reform and regional autonomy. One form of success of good governance is the quality of public services. This is in line with the Law of the Republic of Indonesia Number 25 of 2009 concerning public services that building public trust in public services carried out by public service providers is an activity that must be carried out in line with the hopes and demands of all citizens and residents regarding improving public services. For this, legal arrangements are needed to support it. Based on the results of the research from the questionnaires distributed to the respondents, it was found that ASN performance services within the Depok City Education Office to the community were included in the Very Good category with the IKM value after being converted was 93.5. Based on the Decree of the Chairman of the Ombudsman of the Republic of Indonesia number 337 of 2022 concerning the results of the assessment of compliance with public service standards in 2022, Depok City ranks second with a compliance score of 94.74, category A green zoning and a high quality opinion. Based on the recapitulation results, the Depok City Education Office obtained a score of 95.69 with the green zone category A with a high quality opinion.

Keywords: Public Service, Minimum Service Standards, Community Satisfaction Index

Pendahuluan

Di era digitalisasi saat ini, pelayanan publik makin mudah terekspos. Jika publik merasa terlayani dengan baik atau tidak, mereka mudah untuk memposting di laman media cetak maupun media sosial, seperti: Koran, Instagram, Twitter, Facebook, Whatsapp, dan sebagainya. Sehingga pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dengan mudah dijumpai kelemahannya. Hal ini ditandai dengan masih banyaknya keluhan-keluhan dari masyarakat yang diposting yang menimbulkan citra aparatur pemerintah menjadi kurang baik.

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah berupaya terus untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh pemerintah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Kebijakan itu tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selain itu, kebijakan pemerintah juga tertuang dalam Peraturan Walikota Depok nomor 26 Tahun 2019 tentang Pedoman Penerapan Standar Pelayanan Minimal.

Dalam rangka melaksanakan kebijakan tersebut, kesiapan dan kemampuan aparatur pemerintahan kota Depok, khususnya Dinas Pendidikan Kota Depok perlu ditingkatkan agar tidak timbul kesenjangan antara tuntutan masyarakat dengan kemampuan aparatur dalam melaksanakan fungsi pelayanan. Kesiapan dan kemampuan yang harus dimiliki aparatur pemerintahan dalam hal ini salah satunya adalah memiliki kemampuan profesional yang tinggi. Untuk itu, perlu adanya upaya pemberdayaan (empowering) terhadap aparatur pemerintah.

Kebijakan negara yang menyangkut pelayanan publik tidak lepas dari birokrasi. Oleh karenanya, pelayanan publik hampir secara otomatis membentuk citra (image) tentang kinerja birokrasi. Dengan demikian, kinerja birokrasi secara langsung berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Sejalan dengan hal tersebut, Albrow (1989:23) menyatakan bahwa "Kebanyakan dari keberhasilan pembangunan ekonomi dan sosial di negara manapun tergantung pada kualitas dan efektivitas pegawai negerinya". Oleh karena itu, efektivitas dan efisiensi pemerintah amat bergantung pada kualitas aparaturnya, dan aparatur lah yang menjadi pelaksana pemerintahan dan pembangunan.

Sejalan dengan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik, Kumorotomo (1994:24) menyebutkan bahwa, "Para birokrat sangat memerlukan kepekaan etika agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, jelaslah bahwa pelaksanaan tugas pelayanan publik hanya akan berjalan dengan baik apabila didukung oleh moral dan etika serta sikap dan tindakan aparatur yang profesional dalam pelaksanaan tugasnya." Hal ini menegaskan bahwa tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik berkaitan erat dengan masalah moral dan etika birokrasi (moral and ethical of bureaucracy). Dalam hal ini, jelas bahwa dalam melaksanakan tugas pelayanan publik diperlukan aparatur yang bermoral, beretika, dan profesional dalam sikap dan tindakan, sehingga pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik.

Oleh karena itu, semangat kerja birokrasi pemerintah yang berorientasi pada pelayanan publik perlu menjadi pedoman. Upaya perbaikan pelayanan publik dilakukan, salah satunya dengan membuat Pedoman Standar Pelayanan Minimal yang tertuang dalam Peraturan Walikota Depok Tahun 2019. Hal ini sesuai dengan salah satu misi kota Depok tentang pelayanan publik, yaitu meningkatkan tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang modern dan partisipatif.

Pemerintah perlu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Untuk itu, tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik

adalah disusunnya IKM sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Selain itu, data IKM dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan IKM unit pelayanan instansi pemerintah yang merupakan salah satu alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan. Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan. Kategori jawaban terdiri dari empat tingkat dari tingkat kurang baik diberi nilai 1 (satu) sampai dengan tingkat sangat baik diberi nilai 4 (empat). Kegiatan penyusunan IKM bertujuan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan pemerintah sehingga mendapatkan feedback secara berkala atas kinerja atau kualitas pelayan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sehingga dapat dijadikan bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Untuk itu, pelayanan publik haruslah berkualitas.

Menurut Arianto (2018: 83) kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan perusahaan, dalam hal ini pemerintah. Sehingga kualitas pelayanan (*service quality*) telah menjadi faktor yang menentukan dalam keberlangsungan suatu organisasi pemerintah. Pelayanan yang baik sangat bermanfaat dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*). Pengukuran kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari respon konsumen terhadap layanan yang telah diterimanya untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen. Untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang prima, terdapat indikator kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan lima indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin (2015: 108), yaitu:

- 1) *Realibility*, ditandai dengan pemberian kualitas pelayanan yang tepat dan benar.
- 2) *Tangibles*, ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
- 3) *Responsiveness*, ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
- 4) *Assurance*, ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan kualitas pelayanan.
- 5) *Empati*, ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Mengingat, jenis layanan publik beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor KEP/25/PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di

lingkungan instansi masing-masing. 14 unsur yang minimal yang dijadikan pengukuran indeks kepuasan masyarakat berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor KEP/25/PAN/2/2004 adalah sebagai berikut:

- 1) Prosedur pelayanan
- 2) Persyaratan pelayanan
- 3) Kejelasan petugas pelayanan
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan
- 6) Kemampuan petugas pelayanan
- 7) Kecepatan pelayanan
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas
- 10) Kewajaran biaya pelayanan
- 11) Kepastian biaya pelayanan
- 12) Kepastian jadwal pelayanan
- 13) Kenyamanan lingkungan
- 14) Keamanan pelayanan

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kinerja ASN di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Depok. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu suatu penelitian yang bertujuan menggambarkan hasil penelitian secara deskriptif dan atas fakta dan data yang tersedia dari responden serta menganalisis data itu secara kuantitatif. Selanjutnya, berdasarkan data dan analisis tersebut akan dilakukan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Depok.

Variabel yang digunakan berpedoman pada penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

- 1) Persyaratan; syarat apa saja yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur; tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Waktu penyelesaian; jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) Biaya/tarif; 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; hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 6) Kompetensi pelaksana; kemampuan yang harus dimiliki pelaksana yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- 7) Perilaku pelaksana; sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8) Penanganan, pengaduan, saran dan masukan; tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

- 9) Sarana dan prasarana; 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).

Catatan untuk nomor 4) dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh Undang-Undang dinyatakan gratis. Sedangkan, untuk nomor 6) dan 7) dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data penelitian yang diperoleh dari sumber asli atau tanpa menggunakan media perantara. Data primer dalam penelitian ini berupa kuesioner. Kuesioner merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data. Kuesioner tersebut berisi tentang daftar pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada responden.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor KEP/25/PAN/2/2004, kuesioner dibagi menjadi tiga bagian, yaitu:

- 1) Bagian 1 : identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah
- 2) Bagian 2 : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)
- 3) Bagian 3 : mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, dan sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap unsur 14 pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

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

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

Berikut adalah tabel interval konversi IKM:

Tabel 1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Interval IKM	Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: Lampiran KepMenPan No: KEP/25/PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil pengumpulan dan pengolahan data quosioner yang disebarikan kepada 50 responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2 : Kualitas Pelayanan Dinas Pendidikan Kota Depok

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Prosedur pelayanan	3,6	A	Sangat baik
2	Persyaratan pelayanan	3,5	A	Sangat baik
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,8	A	Sangat baik
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,9	A	Sangat baik
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,9	A	Sangat baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,9	A	Sangat baik
7	Kecepatan pelayanan	3,9	A	Sangat baik
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,8	A	Sangat baik
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,94	A	Sangat baik
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,8	A	Sangat baik
11	Kepastian biaya pelayanan	3,8	A	Sangat baik
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,4	A	Sangat baik
13	Kenyamanan lingkungan	3,76	A	Sangat baik
14	Keamanan pelayanan	3,74	A	Sangat baik

Berdasarkan Tabel 2 di atas, nilai indeks unit pelayanan dapat dihitung sebagai berikut.
 $(3,6 \times 0,071) + (3,5 \times 0,071) + (3,8 \times 0,071) + (3,9 \times 0,071) + (3,9 \times 0,071) + (3,9 \times 0,071) + (3,9 \times 0,071) + (3,8 \times 0,071) + (3,94 \times 0,071) + (3,8 \times 0,071) + (3,8 \times 0,071) + (3,4 \times 0,071) + (3,76 \times 0,071) + (3,74 \times 0,071) = 3,74$.

- Jadi, nilai indeksnya adalah 3,74. Sehingga dapat diketahui bahwa,
- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks Nilai Dasar = $3,74 \times 25 = 93,5$
 - Mutu pelayanan A
 - Kinerja unit pelayanan adalah Sangat Baik.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara umum kinerja unit pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Depok termasuk dalam kategori Sangat Baik, dalam arti kualitas pelayanan publik dalam kantor tersebut sangat baik.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa:

- Berdasarkan hasil analisa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kinerja ASN di Dinas Pendidikan Kota Depok bernilai A, artinya Sangat Baik. Masyarakat merasa sangat puas dengan 14 unsur pelayanan, yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.
- Berdasarkan hasil pada Tabel 3 tampak bahwa dari masing-masing aspek tidak menunjukkan adanya perbedaan. 14 unsur pelayanan, yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan termasuk kategori Sangat Baik.
- Upaya dan strategi yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kota Depok adalah membuat standar pelayanan di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Depok yang dapat diakses melalui website resmi disdik.depok.go.id, pilih Standar Pelayanan dan Sistem Pelayanan Disdik Depok, dan siapapun bisa mengunduhnya. Di situ tertera jenis pelayanan, persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya layanan, produk layanan, serta alamat pengaduan dan informasi.

Hal-hal peneliti berikan sebagai saran sebagai berikut.

- Dalam rangka meningkatkan kenyamanan bagi masyarakat yang berurusan dengan pelayanan di Dinas Pendidikan, khususnya pelayanan Dapodik, perlu disediakan dan penambahan, seperti beberapa meja untuk laptop, tempat cas laptop atau hp.
- Sesuai dengan visi Dinas Pendidikan Kota Depok, yaitu meningkatkan tata kelola pelayanan publik yang modern dan partisipatif, perlu diadakannya pelayanan publik yang lebih modern dari yang sudah ada

Kesimpulan

pelayanan kinerja ASN di Dinas Pendidikan Kota Depok bernilai A, artinya Sangat Baik. Masyarakat merasa sangat puas dengan 14 unsur pelayanan, yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Tidak ada perbedaan dalam 14 unsur pelayanan tersebut.

Daftar Pustaka

- Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara) Vol. 1, No.1, Juni 2012 Rudi Rinaldi 22-34
- Dahmiri. 2019. Analisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Kantor Camat Kecamatan Sarolangun. Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha. Volume 11 No. 1 Tahun 2019. Doramia Lumbanraja, A. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui EGovernment Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law and Governance Journal*, 3(2), 220–231. <https://doi.org/10.14710/alj.v3i2.220-231>
- Fahmi Rezha, Siti Rochmah, S. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Administrasi Publik (JAP)*, 1(5), 981–990.
- H. Teman Koesmono, 2005, “Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Motivasi Dan Kepuasan Kerja Serta Kinerja Karyawan Pada Sub Sektor Industri Pengolahan Kayu Skala Menengah Di Jawa Timur”. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 7, No. 2, September 2005: 171-188.
- Hidayah, D. D. (2020). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya). *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 28–34.
- Irham Helmi, 2011, “Analisis Pengaruh Motivasi Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT Bank Agroniaga Tbk Cabang Medan”. Ietje Nazaruddin, 2006, Modul Praktikum Praktik Statistika; UPFE Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Kartikaningdyah, E. (2012). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T kota Tanjung Pinang. *Jurnal Integrasi*, 4(2), 136–147.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/2M/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Suandi. 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)*. Volume 1 Nomor 2 Edisi Maret.