

ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN INTERNAL DI BAGIAN UMUM SETDAKAB ACEH SELATAN

Mera Listia¹

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Teuku Umar

meralistia.fe@gmail.com

Abstract

The purpose of this study was to determine the improvement of service quality in the general section of the Aceh Selatan Secretariat whether it has good service for employees. The research method used is the index method through a quantitative approach. Data collection techniques used questionnaires. The research instrument is as stated in the canon of the minister for the utilization of state apparatus and the renewal of functionaries No. 14 of 2017 regarding the recording instructor of the Community Satisfaction review. From the research perspective, it can be determined that the Community Satisfaction Index in the General Section of the Regional Secretariat of South Aceh Regency is running very well. This activity can be seen in 9 (nine) instructions according to (Permenpan-RB) Number 14 of 2017 through the average superiority of repairs domiciled according to very good and good categories. The service that has the highest value element is the System, Mechanism, and procedure which stores the IKM change value of 88.85 and exists according to a very good rank.

Keywords: *Quality Improvement, Service*

1. PENDAHULUAN

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Otonomi Daerah telah ditetapkan untuk mengganti UU No. 32 Tahun 2004 karena tidak bertara lagi dengan perkembangan keadaan, ketatanegaraan dan tuntutan penyelenggaraan otonomi daerah (UU No 23 Tahun and 2014 n.d.) dengan demikian, daerah sekarang mengalami implikasi dalam segala bidang, salah satunya yaitu pelayanan terhadap masyarakat. Oleh sebab itu, pemerintah membentuk pelayanan publik.

Pengelolaan terhadap pelayanan publik adalah usaha Negara akan mengatur keinginan dasar dan hak-hak sipil untuk rakyat atas barang, jasa dan reparasi

administrasi akan disediakan bagi pengelolaan pelayanan publik. Agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik, peraturan Dasar 1945 menitipkan untuk Negara dapat mencangkup kebutuhan validitas masing-masing penduduk, maka dari itu kesejahteraannya agar efisiensi suatu teknik pemerintahan dipastikan baik buruknya pengelolaan terhadap pelayanan umum.

Kegiatan Pelayanan tidak bisa kita pisahkan dalam aktivitas kebiasaan manusia, sebab pelayanan sangat dibutuhkan oleh semua prospek kehidupan. Oleh karena itu, pelayanan bisa diartikan juga tugas utama dalam hak sejak bangun aparatur sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Apabila seorang abdi masyarakat harus melakukan tugas yang sebenarnya melayani masyarakat dengan berbagai kepentingan yang dibutuhkan atau memberi kemudahan seluruh kegiatan kelompok masyarakat agar bisa memenuhi tuntutan masyarakat untuk melakukan pelayanan dengan baik. Menerima aparatur dengan jasa yang memuaskan semenjak aparatur pemerintah yang mewujudkan hak masing-masing pegawai/masyarakat. Rakyat yang membutuhkan jasa untuk memenuhi masing-masing kebutuhannya. Setiap jasa yang diterima diharuskan ikut serta bersungguh-sungguh mendukung darma aparatur pemerintahan, sehingga kedapatan keseimbangan hak dengan kewajiban sebagai rakyat.

Kualitas pelayanan adalah seorang konsumen yang memberi penilaian kepada tingkat pelayanan yang mereka terima oleh tingkat pelayanan di harapkan. Apabila pelayanan diterima maupun di rasakan atau sesuai dengan yang di inginkan, hingga kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Apabila donasi sudah bertara dengan harapan oleh pelanggan layanan hingga pelayanan juga bisa dikatakan sebuah pelayanan yang berkualitas. Jika pelayanan itu tidak sesuai dengan yang diharapkan maka pelayanan tersebut dikatakan tidak berkualitas. Bahwa baik buruknya pelayanan yang berkualitas hanya saja dari sudut pandangan atau jasa atau layanan melainkan berdasarkan tanggapan konsumen dan aturan pada kualitas pelayanan. Menurut Widagdo (2020) kualitas layanan ialah pengutamakan vital kepada perusahaan yang mau membedakan fasilitas mereka pada daerah yang kompetitif.

Terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi oleh staf/pegawai di bagian umum di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Selatan dalam meninggalkan pelayanan baik itu kepada staf/pegawai maupun masyarakat. Pada tenaga kerja pegawai diluar lokasi setda misalnya kantor camat kluet selatan terkadang harus menempuh jarak cukup jauh untuk menuju lokasi Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Selatan tentunya untuk mengurus layanan dengan cepat. Tetapi terkadang tidak sesuai dengan mereka harapkan misalnya ketika sampai di lokasi untuk mengurus salah satu administrasi kepegawaian yang sedang mereka butuhkan terkadang pegawai yang membuat administrasi di bagian umum tidak hadir karena lagi ada kegiatan dinas di luar daerah. Oleh karena itu mereka tertunda mengurus administrasi kepegawaian dan harus menunggu kedatangannya sampai dua minggu dan ketika ketemu, ternyata berkas yang mereka bawa kurang lengkap sehingga harus diperbaiki terlebih dahulu. Adapun faktor lain yang menjadi penghambat pegawai dalam bekerja yaitu tentang fasilitas di ruangan yaitu seringnya terjadi mati lampu tiba-tiba sehingga jaringan internet hilang, salah satu ac tidak berfungsi lagi

sehingga mengakibatkan ketidaknyamanan pegawai dalam bekerja untuk menilai kualitas pelayanan yaitu menggunakan metode indeks berdasarkan indeks kepuasan masyarakat.

Dari beberapa permasalahan tersebut penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN INTERNAL DI BAGIAN UMUM SETDAKAB ACEH SELATAN”

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan kelengkapan sifat juga ciri dari satu produk atau donasi yang menonjol pada kekuatan untuk memuaskan keinginan bisa dijelaskan maupun tersirat. Menurut Nasution (2019) berkata bahwa pelayanan merupakan produk bahwa tidak bisa diraba yang memasukkan cara-cara manusia dalam menentukan formalitas. Pelayanan merupakan sebuah aktivitas tidak bisa diraba dan selalu melakukan interaksi dengan konsumen dan masyarakat atau hal lain yang sudah dilayankan oleh perusahaan pemberi layanan bertujuan untuk menyelesaikan masalah pelanggan.

Menurut Normawati (2018) Pelayanan adalah sebuah upaya pemberian pertolongan atau bantuan kepada orang lain, baik dengan berbentuk materi ataupun non materi supaya orang itu bisa mengatasi masalahnya masing-masing. Pelayanan merupakan sebuah aktivitas tidak bisa diraba dan selalu melakukan interaksi dengan konsumen dan masyarakat atau urusan lain yang sudah disediakan bagi industri pemberi fasilitas bertujuan untuk menyelesaikan masalah konsumen. Sebutan publik berasal dari bahasa Inggris, publik akan bermakna umum, rakyat, dan wilayah. Kata publik seharusnya usai diperkenankan membentuk Bahasa Indonesia Baku merupakan Publik yang bermakna umum, khalayak, kerumunan. (Kuswati, 2017).

Menurut Nasution (2019) kualitas pelayanan publik adalah hasil korelasi dari beragam aspek, yaitu bentuk pelayanan, sumber daya manusia sebagai pemberi jasa, cara, dan pelanggan (customers). Tingkat keunggulan pelayanan tidak dapat mengukur dari sudut penglihatan perusahaan, melainkan yang semestinya mengukur dari sudut penglihatan pelanggan (Flying, 2015). Sedangkan Menurut (Harianto, 2013) terdapat lima ukuran bahwa dapat dikenakan dalam memastikan kualitas layanan sebagai berikut:

1. *Reliability* (keandalan) adalah kekuatan akan mempertaruhkan layanan yang handal dan dijanjikan secara benar. apabila dipandang dibidang cara donasi restoran, hingga sebuah fasilitas yang meyakinkan merupakan ketika seorang karyawan berpengalaman memberikan pelayanan setara yang dijanjikan dan menolong pengendalian kegiatan yang dijumpai pelanggan serta aktif.
2. *Responsiveness* (cepat tanggap) adalah tekad akan menolong konsumen dan meneruskan pelayanan dengan cepat. apabila dilihat bertambah mendalam

pada layanan yang cepat responsif di sebuah restoran, dapat dilihat dari tenaga karyawan yang cepat memberikan reparasi bagi pelanggan juga cepat menyelenggarakan ganjalan mereka.

3. *Assurance* (jaminan) yaitu pendapat, adab, juga kemampuan karyawan untuk menumbuhkan kepercayaan dan anutan. Pada sebuah pelayanan restoran kejelasan merupakan hal penting akan diberikan untuk pelanggannya, ibarat jaminan kedamaian dan ketenteraman saat kesepakatan dan isolasi pelanggan yang terbukti.
4. *Empathy* (empati) merupakan perhatian dan pengindahan menurut postur yang dibagikan untuk pelanggan. Fasilitas yang dibagikan antara karyawan pantas dapat meyakinkan perhatian mereka bagi konsumen.
5. *Tangible* (berwujud) ialah berbentuk manifestasi sarana, peralatan, tenaga kerja, juga material yang dipertemukan. Membuat tujuan menurut jasmani dan fasilitas yang diterima bagi konsumen. Contoh ibarat durasi gedung, sarana cafe, desain café, dengan kerapian manifestasi karyawan.

2.2. Pelayanan Umum

Pelayanan umum menurut moenir, (Cahyadi, 2014), menyebutkan “pelayanan umum adalah pekerjaan yang dilaksanakan bagi bangsa atau kelompok orang serta tumpuan faktor substansial dengan sistem prosedur dan cara spesifik dalam rangka memenuhi keperluan dan keinginan orang lain sesuai haknya”. Pelayanan publik adalah ikatan urusan pada rangka pemuasan kepentingan fasilitas sesuai dengan hukum untuk setiap bangsa dan masyarakat atas barang, jasa dan bantuan administrasi akan dilayankan oleh pengurusan pelayanan publik.

Kewajiban utama pemerintah yaitu melayani masyarakat bahwa pemerintah harus berusaha mengembangkan kualitas pelayanan (Keputusan MENPAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004). Ukuran kemajuan penyelenggaraan diputuskan oleh tingkat kepuasan anggota pelayanan. Harapan fasilitas terlaksana asalkan penerima pelayanan mengukur pelayanan bertara dengan diperlukan dan diharapkan. Salah satu usaha akan pengembangan mutu pelayanan publik yaitu hendaklah disusun IKM (Indeks kepuasan masyarakat) apabila perbandingan akan mengukur tingkat kualitas pelayanan.

Pada dasarnya perwujudan survey IKM sudah ditentukan dalam ketetapan Menteri Pendayagunaan Instrumen Daerah (No.14 Tahun 2017) tentang instruktur penulisan IKM unit pelayanan instansi pemerintah adalah salah satu alat ukur akan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas suatu layanan. Angka indeks yang dipertahankan adalah slip jawaban masyarakat tentang fasilitas dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan. Indeks kepuasan masyarakat yaitu hasil dari penilaian dari kegiatan pengukuran survey kesenangan masyarakat yang ditentukan berwujud angka dengan skala 1 sampai 6.

3. METODOLOGI

3.1. Periode Pengumpulan Data

Penelitian ini berupa informasi atau hasil IKM di bagian umum Setdakab Aceh Selatan. Pendekatan penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif penelitian dan dipakai untuk meneliti populasi dan sampel. Populasi merupakan tidak hanya orang saja, melainkan dengan tertera objek dan benda-benda yang lainnya dan populasi bukan cuma jumlah yang muncul pada objek/subjek yang diamati, namun melingkupi semua kepribadian/sifat yang dipunyai oleh tema atau tujuan itu (Sugiyono, 2017:117).

Menurut Sugiyono (2017:118) Sampel adalah sebagian kecil dari total dan sifat yang disimpan oleh populasi tersebut. Adapun populasi dalam penelitian ini merupakan pegawai di ruangan bagian umum Setdakab Aceh Selatan yang terdiri 55 orang namun untuk pengambilan 30 orang sampel yang akan diteliti.

3.2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini menentukan angket yang bertujuan untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Umum di Setdakab Aceh Selatan untuk mengukur kuesioner Menggunakan angket ini terus diisi oleh responden yang dibagikan oleh peneliti secara langsung kepada responden. Penilaian akan tertulis menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur kelakuan, argumen dan tanggapan seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skor nilai yang digunakan Skor 6 (sangat setuju), skor 5 (setuju), skor 4 (netral), skor 3 (tidak setuju), skor 2 (kurang setuju), skor 1 (sangat tidak setuju).

3.3. Hasil Analisis

Penelitian ini menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat. Nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) mengukur dan menentukan “nilai rata-rata tertimbang” masing – masing unsur pelayanan, untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat terdapat 9 unsur pelayanan yang mengintai, setiap unsur pelayanan mempunyai neraca yang sama.

Menurut Sururi (2019) Ada rumusannya sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Akan mendapatkan nilai dari indek kualitas pelayanan dipakai rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari persepsi Nilai per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Akan memudahkan corak untuk penilaian IKM sama dengan antara 16,67 – 100 bahwa hasil penelitian tercatat di tes konversikan dengan nilai 16,67 dengan rumus sebagai berikut : $IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 16,67$.

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

| Nilai Persepsi | Nilai Interval IKM | Nilai Interval Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1 | 1,00 – 3.89 | 16,67 – 64.99 | D | Tidak baik |
| 2 | 3.90 – 4.59 | 65.00 – 76.60 | C | Kurang baik |
| 3 | 4.60 – 5.29 | 76.61 – 88.30 | B | Baik |
| 4 | 5.30 - 4,00 | 88.31 – 100 | A | Sangat baik |

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Indikator kepuasan penduduk pada Setdakab Aceh Selatan menurut sumber pada penelitian perhitungan survey kepuasan masyarakat dari 30 orang menjadi sampel riset dari tiap (9) unsur pertanyaan atau indikator riset ditemukan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan yang ditetapkan peraturan Menteri PAN No. 14 tahun 2017.

Berdasarkan hasil bentuk perubahan keunggulan reparasi IKM, hingga seluruhnya mampu dalam keunggulan pelayanan sangat baik.apabila dilihat dari tiap-tiap faktor penentu kepuasan masyarakat, nilai IKM dari perunsur bisa dilihat di tabel di bawah ini :

Tabel 2
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per Unsur

| N o | Unsur Pelayanan | Nilai IKM | Nilai Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Pelayanan |
|-----|-----------------|-----------|--------------------|----------------|-------------------|
| 1 | U1 | 5.03 | 83.85 | B | Baik |
| 2 | U2 | 5.33 | 88.85 | A | Sangat Baik |
| 3 | U3 | 5.17 | 86.18 | B | Baik |
| 4 | U4 | 5.27 | 87.85 | A | Sangat Baik |
| 5 | U5 | 4.47 | 74.51 | C | Kurang Baik |
| 6 | U6 | 5.27 | 87.85 | A | Sangat Baik |
| 7 | U7 | 5.1 | 85.02 | B | Baik |
| 8 | U8 | 5.2 | 86.68 | A | Sangat Baik |
| 9 | U9 | 5.17 | 86.18 | B | Baik |

Keterangan:

- a. U1 = Persyaratan
- b. U2 = Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- c. U3 = Waktu Penyelesaian
- d. U4 = Biaya / Tarif
- e. U5 = Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- f. U6 = Kompetisi Pelaksana
- g. U7 = Perilaku Pelaksana
- h. U8 = Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan
- i. U9 = Sarana dan Prasarana

Berdasarkan pada tabel 2 diatas, pertama unsur SKM U1 dapat diartikan persyaratan yang mempunyai nilai IKM (5.03), dan nilai Konversi IKM (83.85), dan memiliki keunggulan pelayanan golongan B atau dikatakan baik. Kedua, untuk unsur SKM U2 dapat diartikan sistem, mekanisme dan prosedur yang mempunyai nilai IKM (5.33) dan nilai konversi IKM (88.85) , dengan memiliki mutu pelayanan kategori A atau dikatakan sangat baik. Ketiga ,untuk unsur SKM U3 dapat diartikan waktu penyelesaian yang mempunyai nilai IKM (5.17), dan nilai konversi IKM (86.18) , dan memiliki mutu pelayanan kategori B atau dikatakan baik. Keempat, unsur SKM U4 dapat diartikan biaya tariff, yang mempunyai nilai IKM (5.27), dan nilai konversi IKM (87.85), dan memiliki mutu pelayanan kategori A atau dikatakan sangat baik. Kelima, unsur SKM U5 dapat diartikan prosedur spesifikasi jenis pelayanan yang mempunyai nilai IKM (4.47) , dan nilai konversi IKM (74.51), Dan memiliki mutu pelayanan kategori C dapat dikatakan Kurang baik. Keenam, unsur SKM U6 dapat diartikan kompetensi pelaksana yang mempunyai nilai IKM (5.27), dan nilai konversi IKM (87.85), dan memiliki mutu pelayanan kategori A dapat dikatakan sangat baik. Ketujuh, unsur SKM U7 dapat diartikan perilaku pelaksana yang mempunyai nilai IKM (5.1) , dan nilai konversi (85.02) ,dan memiliki mutu pelayanan kategori B dapat dikatakan baik. Kedelapan , unsur SKM U8 dapat diartikan penanganan pengaduan ,saran dan masukan yang mempunyai nilai IKM (5.2) , dan nilai konversi (86.68) , dan memiliki mutu pelayanan kategori A dapat dikatakan sangat baik. Kesembilan,unsur SKM U9 dapat diartikan sarana dan prasarana yang mempunyai nilai IKM (5.17) , dan nilai konversi IKM (86.18), dan memiliki mutu pelayanan kategori B dapat dikatakan baik.

Hasil penelitian di atas sejalan dengan Penelitian Sururi (2019) yang menyatakan bahwa hasil penelitiannya adalah Indeks Kepuasan Masyarakat di kelurahan Cipare sudah berjalan dengan baik.Hal ini dapat dilihat dari 9 indikator sesuai (Permenpan-RB) Nomor 14 Tahun 2017 dengan rata-rata mutu pelayanan berada pada kategori baik dengan nilai konversi IKM sebesar =77,650.

Suandi (2019) juga menyatakan hasil penelitiannya adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk Pelayanan Kantor Kecamatan Belitang adalah 2.88 dengan angka konversi sebesar 71.95. Maka kinerja pelayanan publik berada dalam kategori mutu pelayanan baik.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan Masyarakat/pegawai di seluruh bagian Umum setdakab Aceh Selatan sudah berlangsung sangat baik. kegiatan itu dilihat mulai 9 (Sembilan) penunjuk berbanding (Permenpan-RB) Nomor 14 Tahun 2017 dengan umumnya keunggulan reparasi berkedudukan golongan sangat Baik dan Baik. Hal ini dapat ditunjukkan bahwa kinerja pelayanan bagian umum sekretariat daerah kabupaten aceh selatan termasuk kategori sangat baik. berdasarkan 9 unsur, pelayanan yang mempunyai unsur nilai tertinggi adalah Sistem, Mekanisme, dan prosedur yang menyimpan nilai konversi IKM sejumlah 88.85 dan ada menurut tingkat sangat baik dengan nilai yang terendah dari 9 (Sembilan) unsur tersebut adalah U5 yang dapat diartikan produk spesifikasi jenis pelayanan yang mempunyai nilai konversi IKM sebesar 74.51 dalam kategori kurang baik.

5.2. Saran

1. Harus ada arahan teknis untuk pemerintah dalam usaha mengembangkan kualitas pelayanan yang terutama menyangkut pelayanan umum.
2. Aparatur Setdakab Aceh Selatan dalam pelayanan di bagian umum tidak memilah golongan kedudukan sosial di kabupaten tertera demi masyarakat memiliki hak yang setara asalkan masyarakat dan keharusan pemerintah menanggapi seharusnya akan hak rakyat tertera.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyadi, B., & Kadir, A., & Program. (2015). Peranan Tata Usaha Bagian Umum Kantor Bupati Deli Serdang dalam Meningkatkan Pelayanan. *Jppuma: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik Uma (Journal of Governance and Political Social Uma)*, 3 (1) : 14- 24.
- Flying, R., Sutriyono, Vitasari, P., (2015). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus : Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Puncak Jaya). *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri*, Vol.1 No.1: 34-42.
- Harianto, D., & Subagio, D., H., (2013). Analisis pengaruh kualitas layanan, *brandimage*, dan *atmosfer* terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel *intervening* konsumen kedai *deja- vu* Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran* vol.1, No.1, (2013)1-8.
- Kuswati, R. E., (2017). Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkibul. (*Skripsi*). Yogyakarta: Universitas Yogyakarta.
- Menpan. 2004. Keputusan MENPAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004. Tentang pedoman Pelayanan Pemerintah kepada Masyarakat. Jakarta.
- Menteri Pendayagunaan. 2017. Peraturan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI (No. 14 Tahun 2017) Tentang Pedoman Penulisan Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Jakarta.
- Nasution, A., I., (2019). Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Pauh

- Kabupaten Sarolangun. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, Vol. 8, No.01 8 (01), 71–81.
- Normawati, (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Wilayah IV Ratulangi , Kota Makassar. (*Skripsi*). Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Nursansiwati, D., A., & Yasin, H., (2019). Pelayanan Publik Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima. *Jurnal Komunikasi dan Kebudayaan Volume 6, No. 2, (83-99)*.
- Republik Indonesia. 2014 .Undang-undang No.23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sururi, A., (2019). Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik pada Organisasi Sektor Publik Kelurahan. *jurnal Natapraja Kajian Ilmu Administrasi Negara Volume 7, No.1 (105-120)*
- 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, No.2, (13-22)*.
- Widagdo, M., B., F., (2019). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan Metode *Servqual* dan *Six SIGMA - DMAIC*. (*Skripsi*). Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.