

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN RATU SIMA KOTA DUMAI

Fara Shaliza^{1(a)}, Cici Lestari^{2(b)}, Wihendri^{3(c)}

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Administrasi Negara, STIA Lancang Kuning Dumai
^{a)}fadrija79@gmail.com, ^{b)}cicilestari2910@gmail.com, ^{c)}Hendriega16@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

14-12-2024

Diterbitkan Online:

31-12-2024

Kata Kunci:

Indeks Kepuasan Masyarakat,
Pelayanan Publik

Keywords:

Community Satisfaction Index,
Public Service

Corresponding Author:

fadrija79@gmail.com

DOI:

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v6i4.922>

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya keluhan masyarakat mengenai tidak tertibnya waktu memulai pelayanan dan ketidakjelasan informasi persyaratan pelayanan di Kantor Kelurahan Ratu Sima. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan faktor penentu kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Ratu Sima Kota Dumai. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan rancangan penelitian survei. Sampel penelitian berjumlah 100 orang yang diperoleh melalui teknik *sampling insidental*. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dan wawancara. Analisis data menggunakan nilai IKM berdasarkan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 terhadap sembilan unsur pelayanan. Pengukuran menggunakan *skala Likert* dengan empat alternatif jawaban nilai persepsi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai IKM adalah 3,15 dan nilai konversi IKM sebesar 78,75. Berdasarkan nilai IKM tersebut, maka kinerja pelayanan Kantor Kelurahan Ratu Sima dikategorikan Baik dengan nilai mutu pelayanan B. Faktor penentu kepuasan masyarakat adalah produk spesifikasi jenis pelayanan dengan skor 1.055 dan kompetensi pelaksana dengan skor 998.

ABSTRACT

This study was motivated by public complaints regarding the untimely commencement of services and unclear information about service requirements at the Ratu Sima Urban Village Office. Therefore, this study aims to determine the Community Satisfaction Index (IKM) and the key factors influencing public satisfaction with public services at the Ratu Sima Urban Village Office in Dumai City. This research employs a quantitative method with a survey research design. The study sample consists of 100 respondents, selected using an incidental sampling technique. Data were collected through questionnaires, observations, and interviews. Data analysis was conducted using the IKM value based on PAN-RB Ministerial Regulation Number 14 of 2017, assessing nine service elements. The measurement utilized a Likert scale with four alternative perception value responses. The results indicate that the IKM score is 3.15, with an IKM conversion value of 78.75. Based on this IKM score, the service performance at the Ratu Sima Urban Village Office is categorized as Good, with a service quality rating of B. The key factors determining public satisfaction are the specification of service types with a score of 1,055, and the competency of service providers, with a score of 998.

PENDAHULUAN

Masyarakat memerlukan kebutuhan dasar (barang, jasa, dan administrasi) yang tidak dapat dipenuhinya sendiri. Kebutuhan tersebut diperoleh melalui pelayanan publik yaitu aktivitas pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak yang lain (Damayanti *et al.*, 2019). Pelayanan publik merupakan aktivitas melayani masyarakat demi tercapainya tujuan bersama, baik dalam hal keselamatan, kesehatan, maupun untuk meningkatkan kualitas lingkungan (Denhardt & Denhardt, 2015). Pihak pemberi pelayanan dapat berupa lembaga Pemerintah Daerah atau Badan Usaha Milik Daerah, sedangkan penerima pelayanan merupakan individu atau kelompok yang ada di masyarakat (Gheta & Ranga, 2022).

Pelayanan publik yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat perlu memperhatikan prinsip tanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Syahrul & Nasution, 2022; Nur'aini, 2021). Ketentuan penyelenggaraan pelayanan publik diatur berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam Pasal 1 dinyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan untuk memenuhi 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 ([PRI] Pemerintah Republik Indonesia, 2009).

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah berperan menyediakan pelayanan yang berkualitas dalam hal prosedur, informasi, waktu, sarana dan prasarana, serta kenyamanan lingkungan (Rowena *et al.*, 2020). Pelayanan yang berkualitas dapat tercapai apabila menerapkan asas transparansi atau keterbukaan mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan (Irmawati *et al.*, 2022). Selain transparansi, asas-asas pelayanan yang penting untuk diterapkan antara lain akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, tersedianya fasilitas, ketepatan waktu, dan kemudahan (Zamroni *et al.*, 2019).

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas semakin meningkat seiring tumbuhnya kesadaran bahwa masyarakat mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas (Marande, 2017). Untuk dapat mencapai efisiensi dan kualitas layanan, pelaksanaan pelayanan publik

memerlukan dukungan kepemimpinan dan motivasi dari pegawai (Miao *et al.*, 2018) serta kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Samsudin, 2021).

Berdasarkan teori Servqual (Parasuraman *et al.*, 1988), kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh lima dimensi utama yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pemenuhan standar pelayanan, tetapi juga bergantung pada persepsi subjektif masyarakat terhadap interaksi dengan penyedia layanan. Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan masyarakat ditentukan oleh spesifikasi layanan dan kompetensi pegawai, serta tingkat aksesibilitas, transparansi prosedur, dan kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat (Kotler & Keller 2016).

Pelayanan yang berkualitas dapat diketahui dari kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan (Martynushkin & Konkina, 2020). Masyarakat memberikan penilaian melalui indikator *client satisfaction and perceptions* (Mardiyanto & Ismowati, 2017). Salah satu cara yang dapat dilakukan yaitu menggunakan kuesioner online berbasis aplikasi web, yang efektif untuk mengetahui penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah (Hafidh *et al.*, 2020).

Kepuasan masyarakat dapat dilihat dari faktor kualitas produk dan kualitas pelayanan (Shaliza *et al.*, 2022). Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik (Silfiah & Nabila, 2021). Pelayanan publik mencakup bidang kesehatan, pendidikan, perumahan, dan bidang lainnya. Seperti hasil studi Lee (2022) yang mengungkapkan bahwa kinerja pemerintah dalam menyediakan infrastruktur perumahan berdampak pada kepuasan masyarakat terhadap tempat tinggal. Lebih lanjut, kepuasan terhadap tempat tinggal berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas hidup. Dengan kata lain, terdapat hubungan antara pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Apabila pelayanan meningkat maka kepuasan masyarakat akan meningkat, atau sebaliknya (Hijeriah *et al.*, 2023).

Selain pelayanan pada bidang infrastruktur perumahan, kepuasan masyarakat juga dipengaruhi oleh kinerja pelayanan pada bidang transportasi. Kualitas layanan angkutan umum (bus) berkaitan dengan pilihan penumpang

terhadap moda transportasi, terutama dalam hal ketepatan waktu (Weng *et al.*, 2018). Penelitian Girma *et al.* (2022) menemukan bahwa kepuasan masyarakat sebagai pelanggan transportasi angkutan umum berada pada kategori cukup puas. Hal ini menjadi rekomendasi bagi pemangku kepentingan dalam menyusun perencanaan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, pemerintah perlu memperhatikan aspek kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai strategi mewujudkan *good governance* (Bawole *et al.*, 2015) dan menggambarkan kinerja birokrasi yang profesional (Ma'rif *et al.*, 2022).

Kepuasan masyarakat dalam pelayanan berkualitas dapat diketahui dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Survei ini bertujuan untuk mengetahui kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan dalam menetapkan kebijakan pelayanan yang berkualitas. Pengukuran SKM menghasilkan angka dari satu sampai empat yang disebut dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM akan menjadi tolok ukur kepuasan masyarakat terhadap kinerja aktual pemerintah dalam pelayanan publik (Sukanti & Utomo, 2015) dan sebagai pedoman dalam menyusun kebijakan perbaikan kualitas secara keseluruhan (Mardiyanto & Ismowati, 2017).

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, SKM dilakukan dalam rangka perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik. Terdapat sembilan unsur yang diukur untuk melihat mutu dan kinerja pelayanan, yaitu (1) persyaratan, (2) sistem, mekanisme, dan prosedur, (3) waktu penyelesaian, (4) biaya/tarif, (5) produk spesifikasi jenis pelayanan, (6) kompetensi pelaksana, (7) perilaku pelaksana, (8) penanganan pengaduan, saran, dan masukan, serta (9) sarana dan prasarana ([PRI] Pemerintah Republik Indonesia, 2017).

Di tingkat masyarakat, kantor kelurahan merupakan penyelenggara pelayanan publik di bawah kepemimpinan Lurah dan perangkat kelurahan lainnya, yang mempunyai tugas

untuk melaksanakan kegiatan pemerintahan, pemberdayaan dan pelayanan masyarakat, penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, serta pembinaan lembaga kemasyarakatan. Salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik adalah Kantor Kelurahan Ratu Sima, yang berada di Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Kantor Kelurahan Ratu Sima mempunyai visi mewujudkan pemerintahan yang baik melalui pelayanan masyarakat di kelurahan. Jenis dan jumlah pelayanan di Kantor Kelurahan Ratu Sima dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Jenis dan Jumlah Pelayanan di Kantor Kelurahan Ratu Sima

| No | Jenis Pelayanan | Tahun | | |
|---------------|--------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| | | 2019 | 2020 | 2021 |
| 1 | Surat Keterangan Kelahiran | 56 | 55 | 43 |
| 2 | Surat Keterangan Kematian | 127 | 63 | 96 |
| 3 | Surat Pengantar KK | 56 | 59 | 77 |
| 4 | Surat Pengantar Nikah | 247 | 224 | 223 |
| 5 | Surat Keterangan Ahli Waris | 31 | 39 | 21 |
| 6 | Surat Keterangan Pindah Datang | 81 | 92 | 62 |
| 7 | Surat Keterangan Pindah Keluar | 86 | 88 | 59 |
| 8 | Surat Keterangan Tidak Mampu | 335 | 484 | 388 |
| 9 | Surat Keterangan Domisili | 47 | 180 | 487 |
| 10 | Surat Keterangan Ganti Rugi | 91 | 105 | 139 |
| 11 | Surat Keterangan Usaha | 98 | 102 | 482 |
| Jumlah | | 1.255 | 1.491 | 2.077 |

Sumber: Kantor Kelurahan Ratu Sima, 2022

Tabel 1 memperlihatkan bahwa setiap tahun kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan mengalami peningkatan. Namun penyelenggaraan pelayanan belum sesuai dengan harapan masyarakat. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ditemukan beberapa permasalahan. *Pertama*, tidak tertibnya waktu memulai pelayanan karena pegawai datang terlambat sehingga masyarakat harus menunggu dalam waktu yang cukup lama. *Kedua*, tidak jelasnya informasi mengenai persyaratan pelayanan. Hal ini ditandai dengan tidak tersedianya fasilitas papan informasi mengenai persyaratan yang diperlukan masyarakat dalam pelayanan administrasi. Kondisi ini mengakibatkan masyarakat harus bolak-balik melengkapi berkas persyaratan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, data penilaian kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan di kantor kelurahan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kantor Kelurahan

| No | Peneliti dan Judul Penelitian | Lokasi Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|---|--------------------------|---|
| 1 | Prabowo & Eldo (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kelurahan di Kecamatan Tegal Barat Kota Tegal Tahun 2020 | Kelurahan Kraton | Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kelurahan Kraton dengan kategori Sangat Tinggi dan skor penilaian 85,88 |
| | | Kelurahan Tegalsari | Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kelurahan Tegalsari dengan kategori Tinggi dan skor penilaian 81,68 |
| | | Kelurahan Muarareja | Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kelurahan Muarareja dengan kategori Tinggi dan skor penilaian 81,7 |
| 2 | Siregar & Jaya (2023). IKM dalam Pelayanan Publik Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial Kantor Kelurahan Langkai Kota Palangka Raya | Kantor Kelurahan Langkai | Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Bidang Kewas dan Pelayanan dengan kategori Baik. IKM sebesar 3,21 dan nilai konversi IKM sebesar 80,25 |
| 3 | Putra <i>et al.</i> (2023). Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Layanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Tambak Wedi Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya | Kelurahan Tambak Wedi | Hasil penilaian masyarakat terhadap kinerja yang diberikan oleh petugas Kelurahan Tambak Wedi dengan kategori Sangat Baik (A) dan total rata-rata sebesar 84,90 |

Sumber: diolah dari data sekunder, 2024

Penelitian Prabowo & Eldo (2021) menemukan bahwa penilaian IKM di tiga kelurahan yang ada di Kecamatan Tegal Barat Kota Tegal menunjukkan skor 85,88 dengan kategori sangat tinggi untuk Kelurahan Kraton, skor 81,68 dengan kategori tinggi untuk Kelurahan Tegalsari, dan skor 81,7 dengan kategori tinggi untuk Kelurahan Muarareja. Pada Kelurahan Kraton, unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah sistem/mechanisme/prosedur sebesar 4,44, sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah adalah biaya/tarif pelayanan sebesar 3,92. Pada Kelurahan Tegalsari, unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah sistem/mechanisme/prosedur sebesar 4,36, sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah adalah biaya/tarif pelayanan sebesar 3,66. Pada Kelurahan Muarareja, unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah persyaratan sebesar 4,30, sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah adalah biaya/tarif pelayanan sebesar 3,95.

Hasil penelitian Siregar & Jaya (2023) mengungkap bahwa IKM pelayanan publik di Kantor Kelurahan Langkai Kota Palangka Raya menunjukkan hasil baik dengan nilai IKM sebesar 3,21 dan nilai konversi IKM sebesar 80,25. Unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah tarif/biaya sebesar 3,6 dengan kategori A (Sangat Baik), sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah adalah sarana dan prasarana sebesar 2,99 dengan kategori C (Kurang Baik).

Studi Putra *et al.* (2023) menemukan bahwa IKM pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tambak Wedi Kota Surabaya menunjukkan hasil sangat baik dengan total rata-rata sebesar 84,90. Unsur pelayanan yang memperoleh nilai

tertinggi adalah biaya/tarif sebesar 3,99 dengan kategori A (Sangat Baik), sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah adalah waktu pelayanan sebesar 3,25 dengan kategori B (Baik).

Data IKM tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan yang diselenggarakan pada kantor kelurahan telah sesuai dengan harapan masyarakat. Namun, masih ditemukan unsur-unsur pelayanan yang belum optimal dalam pelaksanaannya. Urgensi penelitian ini terletak pada tujuan untuk mengevaluasi kesesuaian antara standar pelayanan publik dengan harapan masyarakat, serta mengidentifikasi faktor penentu kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji IKM pada pelayanan publik di kantor kelurahan, yaitu penelitian dengan judul Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sidomulyo Kota Bengkulu (Sianta *et al.*, 2020). Penelitian di Kantor Kelurahan Sidomulyo Kota Bengkulu menunjukkan hasil bahwa waktu penyelesaian pelayanan merupakan indikator unsur pelayanan yang perlu dibenahi karena memperoleh interval IKM 2,44 atau kurang baik.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Sianta *et al.* (2020) adalah pada metode analisis data menggunakan IKM yang mengacu pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Perbedaan kedua penelitian selain dalam hal lokasi penelitian, juga tujuan penelitian dan teknik penentuan sampel. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui IKM, sedangkan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui IKM dan faktor penentu kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Teknik penentuan sampel penelitian tersebut menggunakan tabel *Krejcie and Morgan*, sedangkan penelitian ini menggunakan teknik *sampling insidental*.

Penelitian lain yang juga relevan dengan penelitian ini adalah penelitian dengan judul Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Nelle Kabupaten Sikka. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ghetta & Rangga (2022) menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Nelle Kabupaten Sikka termasuk kategori baik dengan nilai IKM 79,27. Namun, waktu penyelesaian pelayanan merupakan indikator unsur pelayanan yang memperoleh nilai IKM

terendah yaitu 70,25 dengan mutu pelayanan C atau kurang baik.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Gheta & Rangga (2022) adalah pada metode analisis data menggunakan IKM yang mengacu pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 dan teknik penentuan sampel menggunakan teknik *sampling insidental*. Perbedaan kedua penelitian selain dalam hal lokasi, juga pada tujuan penelitian. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, sedangkan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui IKM dan faktor penentu kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik.

Dengan demikian, terdapat beberapa *research gap* yang dapat diidentifikasi dari penelitian ini. *Pertama*, penelitian ini tidak hanya mengukur IKM, tetapi juga berupaya untuk mengungkap faktor penentu kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. *Kedua*, adanya upaya mengeksplorasi sejauh mana penggunaan teknik *sampling insidental* cukup representatif dalam meneliti kepuasan masyarakat. *Ketiga*, penelitian ini menambah kajian di wilayah yang berbeda untuk memberikan pemahaman yang lebih luas mengenai kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. *Keempat*, hasil penelitian ini dapat menambah temuan mengenai unsur pelayanan yang perlu diperbaiki. *Kelima*, temuan penelitian ini bermanfaat sebagai rekomendasi yang lebih terukur dan dapat diterapkan secara langsung sebagai perbaikan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penting untuk melakukan penelitian dengan judul Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Ratu Sima Kota Dumai. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) IKM dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Ratu Sima Kota Dumai dan (2) faktor penentu kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Ratu Sima Kota Dumai.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, yang merupakan instansi penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat. Pengumpulan data dilaksanakan pada 23 September hingga 28 Oktober 2022.

Penelitian ini berlangsung selama enam bulan mulai Agustus 2022 hingga Januari 2023.

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif yang didasarkan pada instrumen penelitian dengan berbagai pertanyaan. Penelitian kuantitatif melibatkan proses pengumpulan, analisis, interpretasi data, dan penulisan hasil penelitian (Creswell, 2010). Selain kuesioner, data primer penelitian ini diperoleh dari observasi dan wawancara, sedangkan data sekunder diperoleh dari profil Kantor Kelurahan Ratu Sima dan sumber lainnya yang relevan. Seperti yang dikemukakan oleh Siregar (2011) bahwa data primer dikumpulkan secara langsung dari responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari organisasi tertentu yang terkait dengan tujuan penelitian.

Sebagai rancangan penelitian survei, sumber data utama diperoleh dari angket atau kuesioner (Sudaryono, 2021). Data kuesioner dihimpun dari jawaban yang diberikan oleh sampel penelitian. Dalam penelitian ini, yang menjadi sampel adalah masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Kelurahan Ratu Sima. Pemilihan sampel menggunakan teknik *sampling insidental* (Sugiyono, 2012). Sampel dipilih 100 orang berdasarkan kebetulan terhadap masyarakat yang datang melakukan pelayanan di Kantor Kelurahan Ratu Sima. Dasar penentuan sampel mengacu pada perhitungan: $((\text{jumlah elemen} + 1) \times 10) = ((9+1) \times 10) = 100$ responden (Gheta & Rangga, 2022).

Untuk mengetahui IKM dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Ratu Sima, data dianalisis menggunakan sembilan unsur pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik ([PRI] Pemerintah Republik Indonesia, 2017). Skala pengukuran menggunakan *skala Likert* dengan empat alternatif jawaban. Kategori 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 secara bertahap sebagai berikut:

1. Menghitung nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pelayanan, dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Masing-masing unsur pelayanan sebagai indikator dioperasionalkan menjadi tiga sub indikator sehingga bobot nilai rata-rata tertimbang dikalikan dengan tiga yaitu $0,11 \times 3 = 0,33$

2. Menghitung SKM, dengan rumus:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

3. Menentukan interpretasi terhadap penilaian, dengan rumus:

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

4. Menentukan mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan, dengan ketentuan:

| Nilai Persepsi | Nilai Interval | Nilai Interval Konversi | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|----------------|-------------------------|----------------|------------------------|
| 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 |

Untuk menjawab tujuan penelitian kedua yaitu faktor penentu kepuasan masyarakat, data dianalisis secara statistika deskriptif menggunakan total skor jawaban responden terhadap sembilan unsur pelayanan. Perhitungan skor pada masing-masing unsur pelayanan menggunakan rumus: nilai persepsi skala Likert x jumlah pertanyaan per unsur x jumlah responden, sehingga diperoleh skor tertinggi yaitu $4 \times 3 \times 100 = 1.200$, sedangkan skor terendah yaitu $1 \times 3 \times 100 = 300$. Dengan demikian, unsur pelayanan yang memperoleh skor paling tinggi dibandingkan unsur pelayanan lainnya merupakan faktor pendukung kepuasan masyarakat dalam pelayanan, sedangkan unsur yang memperoleh skor paling rendah menjadi faktor penghambat yang perlu dievaluasi oleh penyelenggara pelayanan publik.

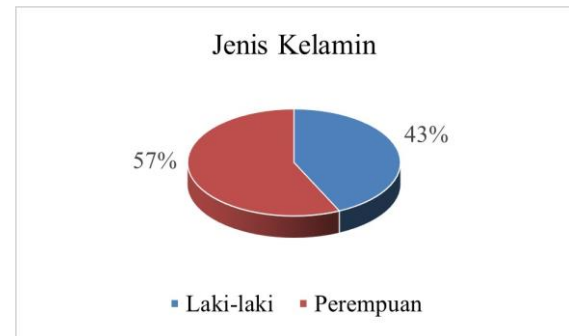
HASIL DAN PEMBAHASAN

Demografi Responden

Responden penelitian ini adalah masyarakat yang datang ke Kantor Kelurahan Ratu Sima untuk memperoleh pelayanan. Demografi responden merupakan karakteristik umum responden penelitian yang terdiri dari jenis kelamin, umur, dan tingkat pendidikan.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa penelitian didominasi oleh responden perempuan sebanyak 57 orang (57%) dan responden laki-

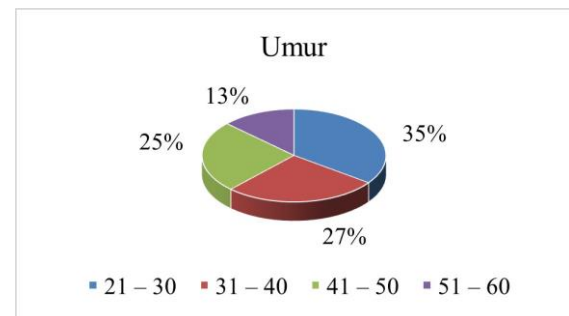
laki berjumlah 43 orang (43%). Data ini menggambarkan bahwa urusan yang berkaitan dengan administrasi lebih banyak dikerjakan oleh perempuan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: data diolah, 2024

Karakteristik responden juga dapat dilihat berdasarkan umur, seperti pada Gambar 2 berikut ini:



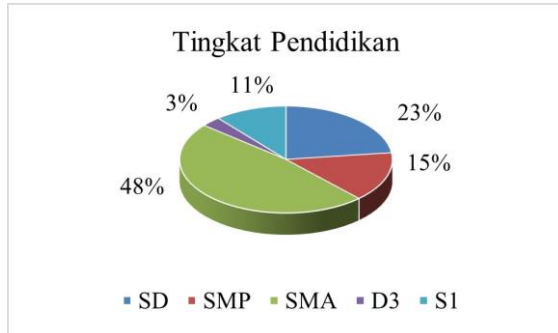
Gambar 2. Demografi Responden Berdasarkan Umur

Sumber: data diolah, 2024

Berdasarkan Gambar 2 dapat diketahui bahwa mayoritas umur responden berada pada rentang 21-30 sebanyak 35 orang (35%). Responden yang berumur 31-40 berjumlah 27 orang (27%), selanjutnya yang berumur 41-50 sebanyak 25 orang (25%), dan yang berumur 51-60 sebanyak 13 orang (13%). Data ini menggambarkan bahwa kelompok umur yang banyak berurusan dengan administrasi adalah kelompok umur muda, yang memiliki sikap dan pengetahuan yang kritis untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas.

Selain jenis kelamin dan umur, karakteristik responden juga dapat dilihat berdasarkan tingkat pendidikan. Karakteristik tingkat pendidikan dapat memberi gambaran mengenai kemampuan seseorang dalam menilai

pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada Gambar 3 berikut ini:



Gambar 3. Demografi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Sumber: data diolah, 2024

Gambar 3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan SMA yang berjumlah 48 orang (48%). Responden yang memiliki tingkat pendidikan SD sebesar 23 orang (23%), selanjutnya responden yang berpendidikan SMP berjumlah 15 orang (15%). Untuk responden dengan tingkat pendidikan D3 sebesar 3 orang (3%) dan responden yang tingkat pendidikan S1 berjumlah 11 orang (11%).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Ratu Sima Kota Dumai

IKM pada penelitian ini diukur menggunakan sembilan unsur pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang mencakup: (1) persyaratan, (2) sistem, mekanisme, dan prosedur, (3) waktu penyelesaian, (4) biaya/tarif, (5) produk spesifikasi jenis pelayanan, (6) kompetensi pelaksana, (7) perilaku pelaksana, (8) penanganan pengaduan, saran, dan masukan, serta (9) sarana dan prasarana.

Penilaian yang telah dilakukan oleh 100 orang responden terhadap sembilan unsur pelayanan melalui kuesioner, selanjutnya direkapitulasi sesuai dengan perhitungan nilai IKM. Rekapitulasi menghasilkan nilai interval sebesar 3,15 dan nilai interval konversi sebesar 78,75. Berdasarkan hasil tersebut, maka IKM

dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Ratu Sima Kota Dumai menunjukkan nilai mutu pelayanan B dan kinerja pelayanan Baik. Hasil rekapitulasi tersebut dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Ratu Sima

| No | Unsur Pelayanan | Nilai Interval | Nilai Interval Konversi | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|-----------|---|----------------|-------------------------|----------------|------------------------|
| 1 | Persyaratan | 3,02 | 75,5 | C | Kurang Baik |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3,26 | 81,5 | B | Baik |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 2,63 | 65,75 | C | Kurang Baik |
| 4 | Biaya/Tarif | 3,28 | 82 | B | Baik |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,48 | 87 | B | Baik |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3,29 | 82,25 | B | Baik |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3,12 | 78 | B | Baik |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,05 | 76,25 | C | Kurang Baik |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 3,21 | 80,25 | B | Baik |
| Nilai IKM | | 3,15 | 78,75 | B | Baik |

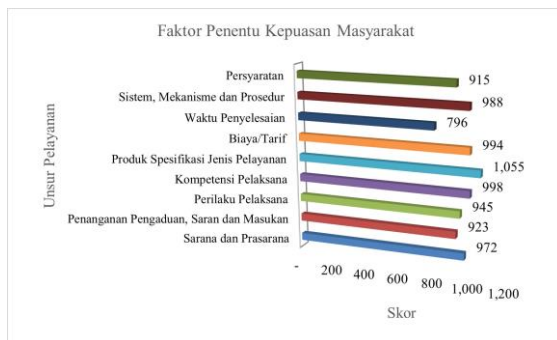
Sumber: data diolah, 2024

Meskipun hasil IKM menunjukkan nilai mutu dan kinerja pelayanan yang baik, namun belum sepenuhnya mencerminkan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kelurahan Ratu Sima. Mengacu pada teori Servqual (Parasuraman *et al.*, 1988), jika dibandingkan dengan standar kualitas layanan, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa aspek *reliability* dan *assurance* telah sesuai dengan ekspektasi masyarakat, sedangkan dimensi *responsiveness* dan *empathy* masih perlu dikaji lebih mendalam apakah sudah memenuhi kebutuhan spesifik kelompok masyarakat dengan karakteristik sosial ekonomi yang berbeda. Hal ini tentunya untuk memperoleh perseptif subjektif dari masyarakat berkaitan dengan interaksi mereka terhadap penyedia layanan. Seperti yang dikemukakan oleh Kotler & Keller (2016) bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya bergantung pada spesifikasi layanan dan kompetensi pegawai, tetapi juga oleh tingkat aksesibilitas, transparansi prosedur, dan kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat.

Faktor Penentu Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Ratu Sima Kota Dumai

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kelurahan Ratu Sima Kota Dumai diperoleh dari perhitungan skor nilai persepsi sembilan unsur pelayanan. Berdasarkan perhitungan nilai persepsi diperoleh hasil yaitu (1) persyaratan dengan skor 915; (2) sistem, mekanisme dan prosedur

dengan skor 988; (3) waktu penyelesaian dengan skor 796; (4) biaya/tarif dengan skor 994; (5) produk spesifikasi jenis pelayanan dengan skor 1.055; (6) kompetensi pelaksana dengan skor 998; (7) perilaku pelaksana dengan skor 945; (8) penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan skor 923; serta (9) sarana dan prasarana dengan skor 972, yang dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Faktor Penentu Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik

Sumber: data diolah, 2024

Gambar 4 menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat ditentukan oleh faktor produk spesifikasi jenis pelayanan dan kompetensi pelaksana. Hal ini menandakan bahwa produk pelayanan yang diterima masyarakat telah sesuai dengan standar yang ditetapkan. Selain itu, pegawai yang melayani masyarakat memiliki kemampuan, keahlian, dan keterampilan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan Gambar 4 juga dapat diketahui bahwa terdapat unsur pelayanan yang masih lemah dan perlu dibenahi yaitu waktu penyelesaian. Hasil penelitian ini semakin memperkuat temuan penelitian Sianta *et al.* (2020); Ghetta & Rangga (2022); serta Hariany & Matondang (2014) yang menyatakan bahwa unsur pelayanan yang perlu diprioritaskan adalah kecepatan pelayanan yang dilihat dari target waktu penyelesaian pelayanan. Unsur persyaratan juga perlu dibenahi untuk mewujudkan kepuasan masyarakat. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Irmawati *et al.* (2022) yang menyatakan bahwa perlu adanya transparansi dalam hal persyaratan pelayanan.

Beberapa faktor kontekstual yang dapat mempengaruhi hasil kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik Sosial Ekonomi: masyarakat dengan tingkat pendidikan lebih tinggi cenderung memiliki ekspektasi yang lebih

tinggi terhadap layanan publik dibandingkan dengan masyarakat yang berpendidikan lebih rendah.

2. Tingkat Literasi Digital dan Akses Teknologi: masyarakat yang belum terbiasa dengan sistem pelayanan yang menggunakan teknologi digital mengalami kesulitan dalam mengakses layanan sehingga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mereka.
3. Keberlanjutan Inovasi Layanan: adanya inovasi dalam pelayanan publik, seperti digitalisasi dan sistem antrian online, dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

PENUTUP

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Ratu Sima dilihat berdasarkan kinerja pelayanan menunjukkan hasil Baik. Nilai IKM adalah 3,15 yang berada pada interval 3,0644-3,532. Nilai konversi IKM sebesar 78,75 berada pada rentang 76,61-88,30 yang menunjukkan mutu pelayanan B. Faktor penentu kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Ratu Sima adalah pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dan kompetensi pelaksana. Masyarakat merasa puas terhadap produk pelayanan yang diterima karena sesuai dengan standar yang telah ditetapkan pemerintah. Masyarakat juga merasa puas dengan kemampuan, keahlian, dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun, terdapat unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan yaitu waktu penyelesaian dan persyaratan pelayanan. Waktu pelayanan belum sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan belum ada kejelasan mengenai persyaratan pelayanan.

Temuan penelitian ini menjadi dasar bagi Kantor Kelurahan Ratu Sima untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pada aspek yang masih memerlukan perbaikan. Peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdampak pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi kantor kelurahan lain dalam mengidentifikasi dan meningkatkan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa rekomendasi spesifik dan operasional

untuk perbaikan pelayanan di Kantor Kelurahan Ratu Sima. *Pertama*, peningkatan ketepatan waktu pelayanan. Kantor Kelurahan Ratu Sima perlu menetapkan dan mensosialisasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait waktu penyelesaian layanan serta melakukan monitoring untuk memastikan implementasinya.

Kedua, penyempurnaan informasi persyaratan layanan. Perlu adanya transparansi dalam persyaratan layanan dengan menyediakan media informasi yang mudah diakses, seperti papan informasi di kantor, website, atau media sosial. *Ketiga*, peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Pelatihan berkala bagi pegawai dalam aspek pelayanan prima dan manajemen waktu dapat membantu meningkatkan kompetensi dan efisiensi pelayanan. *Keempat*, pemanfaatan teknologi. Mengembangkan sistem antrian berbasis digital atau layanan online untuk mempercepat proses administrasi dan mengurangi ketidakpastian waktu pelayanan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. *Pertama*, metode pengambilan sampel. Teknik *sampling incidental* belum sepenuhnya mewakili seluruh karakteristik masyarakat pengguna layanan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan teknik sampling yang lebih terstruktur, seperti teknik *stratified random sampling*. *Kedua*, aspek lain yang belum diteliti. Penelitian ini fokus pada sembilan unsur pelayanan yang diukur dengan IKM, tetapi belum mengeksplorasi faktor lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat, seperti aspek budaya organisasi atau kepemimpinan dalam birokrasi. *Ketiga*, diperlukan studi kualitatif mendalam. Penelitian selanjutnya dapat menggabungkan metode kualitatif untuk menggali lebih dalam mengenai pengalaman dan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Bawole DS, Lengkong D, & Kiyai B. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*. 4(32):1–14.

Creswell JW. (2010). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Damayanti LD, Suwena KR, & Haris IA. (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. doi:https://doi.org/10.23887/jjpe.v1i1.20048.

Denhardt J V., & Denhardt RB. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. United States: Routledge.

Gheta APK, & Rangga YDP. (2022). Analysis of Community Satisfaction Index on Public Services at Nelle District Office of Sikka Regency. Di dalam: *International Conference on Business and Social Sciences: Digital Transformation Business Strategy in Post Covid-19*.

Girma M, Woldetensae B, Nuriye G, & Lika T. (2022). Importance performance analysis for evaluating city bus service quality in Addis Ababa, Ethiopia. *Urban Plan Transp Res*. 10(1):451–465. doi:10.1080/21650020.2022.2099968.

Hafidh F, Rosadi ME, & Anwar RIY. (2020). The Analysis of Community Satisfaction Index toward Public Services in Guntung Paikat District Office Banjarbaru City. *International Journal of Advanced Research in Education and Society*. 2(1):85–93.

Hariany Z, & Matondang R. (2014). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas XXX. *Jurnal Teknik Industri FT USU*. 5(2):17–21.

Hijeriah EM, Erlianti D, Shaliza F, Sofyan, & Afrizal D. (2023). Public Service: Health Service Satisfaction At Dumai City Hospital. *INVEST: Jurnal Inovasi Bisnis dan Akuntansi*. 4(2):513–524. doi:https://doi.org/10.55583/invest.v4i2.553.

- Irmawati, Wijaya AAM, & Basir Muh A. (2022). Transparansi Pelayanan Publik dalam Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Labalawa Kecamatan Betoambari Kota Baubau. *Journal of Government Science Studies (JGSS)*. 1(2):50–57. doi:https://doi.org/10.30598/jgssvol1issue2page50-57
- Kotler P, & Keller KL. (2016). *Marketing Management*. London: Pearson.
- Lee S. (2022). Infrastructure service assessment model based on a service quality gap model—focused on South Korea. *Sustainability (Switzerland)*. 14(1). doi:10.3390/su14010577.
- Marande Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebongrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administrasi*. 8(1):33–39.
- Mardiyanto R, & Ismowati M. (2017). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*. 9(2):184–197. doi:https://doi.org/10.31334/trans.v9i2.23.
- Martynushkin AB, & Konkina VS. (2020). Quality Improvement of Public Service of Automobile Transport: Economic Evaluation Method. Di dalam: *Proceedings of the Russian Conference on Digital Economy and Knowledge Management (RuDEcK 2020)*. Russia: Atlantis Press. hlm. 449–455.
- Ma'ruf P, Sakir M, & Bau H. (2022). Birokrasi Pelayanan Publik di Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo. *Hulondalo: Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Ilmu Komunikasi*. 1(1):34–49. doi:https://doi.org/10.59713/jipik.v1i1.26.
- Miao Q, Newman A, Schwarz G, & Cooper B. (2018). How Leadership and Public Service Motivation Enhance Innovative Behavior. *Public Adm Rev*. 78(1):71–81. doi:10.1111/puar.12839.
- Nur'aini A. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol. *Jurnal Inovasi Penelitian (JIP)*. 1(12):2567–2574. doi:https://doi.org/10.47492/jip.v1i12.520.
- Parasuraman A, Zeithaml VA, & Berry LL. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 64(1):12–40.
- Prabowo S, & Eldo DHAP. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kelurahan di Kecamatan Tegal Barat Kota Tegal Tahun 2020. *Jurnal Caraka Prabhu*. 5(1):39–51. doi:https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.462.
- [PRI] Pemerintah Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. hlm 1–77.
- [PRI] Pemerintah Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. hlm 1–30.
- Putra EW, Nisa FL, & Muchtolifah. (2023). Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Layanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Tambak Wedi Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*. 8(1):1–6. doi:https://doi.org/10.32696/jp2sh.v8i1.1663.
- Rowena J, Wilujeng FR, & Rembulan GD. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dalam Menciptakan Kepuasan Publik di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara. *Journal of Industrial Engineering and Management Systems (JIEMS)*.

- 13(1):27–34.[doi:http://dx.doi.org/10.30813/jiems.v13i1.2083](http://dx.doi.org/10.30813/jiems.v13i1.2083).
- Samsudin M. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 4(2):1028–1034.[doi:https://doi.org/10.34007/jehss.v4i2.794](https://doi.org/10.34007/jehss.v4i2.794).
- Shaliza F, Yanti DR, & Sopyan. (2022). Faktor Penentu Kepuasan Pelanggan Grapari Telkomsel Dumai. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pajak (EJAK)*. 2(2):30–35.
- Sianta JL, Susena KC, & Nengsih MK. (2020). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sidomulyo Kota Bengkulu. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi dan Keuangan (EMAK)*. 1(3):172–181.
- Silfiah RI, & Nabila A. (2021). Kualitas Pelayanan Publik dalam Proses Pembuatan KTP di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Aplikasi dan Inovasi Ipteks Soliditas*. 4(1):43–52.[doi:https://doi.org/10.31328/js.v4i1.2167](https://doi.org/10.31328/js.v4i1.2167).
- Siregar H, & Jaya I. (2023). IKM dalam Pelayanan Publik Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial Kantor Kelurahan Langkai. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. 9(1):60–70.
- Siregar S. (2011). *Statistik Deskriptif untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sudaryono. (2021). *Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix Method*. Depok: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi: dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukamti S, & Utomo H. (2015). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Publik di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga. *Jurnal Among Makarti*. 8(15):1–15.[doi:http://dx.doi.org/10.52353/ama.v8i1.108](http://dx.doi.org/10.52353/ama.v8i1.108).
- Syahrul M, & Nasution WH. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Desa Sidorame Timur Medan Perjuangan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik As Siyasa*. 7(1):47–51.[doi:http://dx.doi.org/10.31602/as.v7i1.6304](http://dx.doi.org/10.31602/as.v7i1.6304).
- Weng J, Di X, Wang C, Wang J, & Mao L. (2018). A bus service evaluation method from passenger's perspective based on satisfaction surveys: A case study of Beijing, China. *Sustainability (Switzerland)*. 10(8).[doi:10.3390/su10082723](https://doi.org/10.3390/su10082723).
- Zamroni, Afifuddin, & Widodo RP. (2019). Kualitas Pelayanan Publik pada Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*. 13(1):75–82.