

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM UPAYA
PENINGKATAN KEPUASAN KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT
DI KANTOR KECAMATAN KOTABARU KABUPATEN KARAWANG**

Rizka Mardiyanto¹, Mary Ismowati²

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI

email : maryismo@yahoo.com

Abstrak. Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri. Demikian juga pada kantor Kecamatan Kotabaru, Kabupaten Karawang, Provinsi Jawa Barat mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik.. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisa besar nilai tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang dalam upaya peningkatan kepuasan kualitas pelayanan masyarakat di kantor Kecamatan Kotabaru kabupaten Karawang.

Pendekatan penelitian adalah kuantitatif. Teknik pengambilan sampel teknik proportionate stratified random sampling . Populasi 18.584 Orang dengan sampel 207 orang. Teknik pengumpulan data dengan angket. Teknik Analisa data adalah Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Penilaian terhadap kualitas pelayanan KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan hasil perhitungan Indeks kepuasan Masyarakat di kantor Kecamatan Kotabaru dengan perolehan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 54,10 kualitas kinerja pelayanan kantor Kecamatan Kotabaru berada pada tingkat “C” kategori kurang baik. Berdasarkan 14 unsur pelayanan yang diteliti, prosedur pelayanan merupakan unsur dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai IKM sebesar 62,00 dan berada pada tingkat kurang baik. Sedangkan unsur dengan nilai indeks terendah yaitu unsur kepastian biaya pelayanan dengan nilai IKM sebesar 43,50 dan berada pada tingkat kurang baik.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Pelayanan, Pelayanan Publik, Karawang

Abstract. People need services to meet a variety of needs that can not be fulfilled themselves. Similarly, at the Kotabaru District office, Karawang regency, West Java province has an important role to provide public services. The main purpose of public service is the satisfaction of the community. This satisfaction can be realized if the services provided in accordance with service standards established or better than the standard service. The services provided in general have not satisfied the public.

The purpose of this study is to analyze the value of the level of Satisfaction Index in Kotabaru District Karawang regency in an effort to increase the quality of service satisfaction in Kotabaru district office Karawang regency.

The research approach is quantitative. Technique sampling technique proportionate stratified random sampling. Population 18,584 People with 207 samples. Data collection techniques with questionnaires. Technique Data analysis is Satisfaction Index of Society based on Rating of service quality KEP / 25 / M.PAN / 2/2004 about General Guidance of Compilation of Public Satisfaction Index.

Based on the result of calculation of Satisfaction Index of Public in Kotabaru Subdistrict office with acquisition value of Satisfaction Index of Community equal to 54,10 quality of Kotabaru District office service performance is at "C" level of bad category. Based on the 14 elements of service studied, service procedure is the element with the highest index value with the value of IKM of 62.00 and is at the level of less good. While the element with the lowest index value is the element of service cost certainty with an IKM value of 43.50 and is at the level of less good.

Keywords: *Public Satisfaction, Service, Public Service, Karawang*

LATAR BELAKANG MASALAH

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (pasal 1) menyebutkan bahwa “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”. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang berikan.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Kecamatan Kotabaru, Kabupaten Karawang, Provinsi Jawa Barat. Kecamatan Kotabaru adalah salah satu kecamatan dari 30 Kecamatan yang ada di wilayah Kabupaten Karawang. Dengan membawahi 9 desa yang meliputi 33 Dusun, 91 RW dan 312 RT. Jarak Kecamatan Kotabaru ke Ibukota Kabupaten lebih kurang 25, merupakan kecamatan pemekaran dari kecamatan Jatisari dan Kecamatan Cikampek pada Tanggal 3 Juni 2003 .

Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat

Kecamatan. Ada 34 jenis pelayanan perizinan dan non perizinan yang sekarang sudah dilimpahkan ke kecamatan Kotabaru. Jadi sekarang masyarakat yang ingin mengurus perizinan seperti izin perhelatan tidak perlu jauh-jauh ke Kota Karawang tetapi sudah bisa dilayani di kantor Kecamatan.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Penilaian terhadap kualitas pelayanan salah satunya didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pelanggan atau pihak yang menerima pelayanan. Indikator kualitas pelayanan adalah client satisfaction and perceptions, misalnya ditunjukkan dengan ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa pelayanan. Hasil dari pengukuran kualitas akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan perbaikan kualitas secara keseluruhan.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik (baik di pusat maupun di daerah) maka Pemerintah Pusat telah menerbitkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Peraturan ini selanjutnya menjadi pedoman untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Data indeks kepuasan masyarakat tersebut selanjutnya berfungsi sebagai sarana evaluasi terhadap unsur pelayanan sekaligus menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.

Kegiatan pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan

masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan. Fasilitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi pelanggan atau masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan. Fasilitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang dianggap masih kurang memadai, seperti tidak adanya kotak saran, tempat duduk pada ruang tunggu yang masih kurang, dan belum tersedia tempat parkir yang aman dan nyaman. Hal ini dapat mengganggu dan menghambat kelancaran kegiatan pelayanan. Faktor lain yang dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan adalah keamanan di Kantor Kecamatan Kotabaru, Kabupaten Karawang dianggap masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari belum adanya petugas parkir, sehingga keamanan kendaraan masyarakat tidak terjamin. Masih dijumpai kelemahan yang secara umum merupakan pelayanan aparatur pemerintah yang belum berjalan efektif. Kelemahan tersebut antara lain yaitu prosedur pelayanan di kecamatan Kotabaru yang masih berbelit-belit dan tidak sederhana, begitu juga dengan persyaratan pelayanan yang rumit, kecepatan pelayanan yang masih bisa dikatakan lambat, banyaknya masyarakat yang masih mendapatkan ketidakadilan dalam mendapatkan pelayanan, pengeluaran biaya yang tidak wajar, kurang adanya kepastian biaya, kurang adanya kepastian jadwal dan persyaratan administrasi.

Dalam hal kenyamanan pelayanan pun, masyarakat di Kecamatan Kotabaru kurang menikmati kenyamanan di kantor kecamatan Kotabaru, seperti ruang pelayanan yang kurang nyaman dan panas, jumlah kursi yang tidak memadai, serta adanya beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan

itu sendiri antara lain dari kemampuan petugas yang kurang, kedisiplinan petugas seperti terkadang tidak ada ditempat ketika jam pelayanan berlangsung, kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani masyarakat pun dinilai kurang dalam melayani masyarakat dalam pelayanan.

Oleh karena itu, maka peneliti ingin melakukan penelitian mengenai seberapa besar Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di kantor Kecamatan Kotabaru, apakah sudah memuaskan dalam melayani masyarakat atau masyarakat merasa tidak puas terhadap pelayanan di kantor Kecamatan Kotabaru. Sepatutnya Pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala *intern* yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala *extern* yakni kendala yang datangnya dari masyarakat pengguna jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditanganinya, selain itu pula pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat keseluruhan.

Untuk itulah maka tujuan penelitian ini untuk menganalisa besar nilai tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang dalam upaya peningkatan kepuasan kualitas pelayanan masyarakat di kantor Kecamatan Kotabaru kabupaten Karawang. Juga untuk memberikan rekomendasi tindakan apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

KAJIAN LITERATUR

Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat 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. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering (pemberian kuasa) yang dialami oleh

masyarakat (Thoha ; 2001). Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya.

Definisi pelayanan publik menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang”. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Dalam Kep. Menpan No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, pengelompokan pelayanan publik secara garis besar adalah sebagai berikut : Pelayanan administratif, Pelayanan barang dan Pelayanan jasa

Tujuan pelayanan publik (Juliantara : 2005) adalah memuaskan atau sesuai dengan keinginan masyarakat/pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas atau mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Dan hakekat pelayanan publik adalah memberi pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan

Beberapa pengertian dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan, yaitu :

- 1) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
- 2) Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah;
- 3) Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN;
- 4) Pelayanan Publik

- 5) Unit Pelayanan Publik adalah unit/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerimaan pelayanan;
- 6) Pemberi Pelayanan Publik
- 7) Penerima Pelayanan Publik
- 8) Kepuasan Pelayanan
- 9) Biaya pelayanan publik

Jenis-jenis Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat.

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

- 1) Pelayanan Administratif,
- 2) Pelayanan Barang,
- 3) Pelayanan Jasa,

Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat diatas, terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Berdasarkan ketiga jenis tersebut, pelayanan di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang Provinsi Jawa Barat termasuk kedalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

Karakteristik Pelayanan

Pada dasarnya cukup banyak karakteristik suatu pelayanan dimana karakteristik pelayanan mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan dan penampilan kerja karyawan. Hal ini dapat dilihat pada berbagai perumusan karakteristik

yang dibuat oleh para ahli. Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003: 27) mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

- 1) Bukti langsung (*Tangible*)
- 2) Keandalan (*Reliability*),
- 3) Daya tanggap (*Responsiveness*),
- 4) Jaminan (*Assurance*),
- 5) Empati (*Empathy*)

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan tidak dapat diukur/ditentukan oleh pihak yang melayani saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Mengevaluasi layanan (Barata : 2003) dapat kita kaitkan dengan harapan (*expectation*) dan kepuasan (*satisfaction*) yang dapat digambarkan sebagai berikut:

- a. Kinerja < Harapan (*performance < expectation*)
- b. Kinerja = Harapan (*performance = expectation*)
- c. Kinerja > Harapan (*performance > expectation*)

Lovelock dalam Fandy Tjiptono (2004: 59), menyebutkan “Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan”. Selanjutnya Fandy Tjiptono (2004: 121) menyebutkan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa yang bersangkutan dipersepsikan baik atau positif. Sebaliknya jika *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau tidak baik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik,

menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:

Kesederhanaan (prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan), Kejelasan, Kepastian waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung jawab, Kemudahan akses, Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan Kenyamanan.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Nasution M. N. (2001: 45), “Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi”. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Harbani Pasolong (2010: 221-222), “Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Kotler (Fandy Tjiptono, 2004: 148), secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Sistem Keluhan dan Saran
- 2) Survei Kepuasan Pelanggan
- 3) Ghost Shopping
- 4) Lost Customer Analysis

Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan merupakan salah satu cara mengetahui tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode Survei Kepuasan Pelanggan.

Indeks Kepuasan Masyarakat

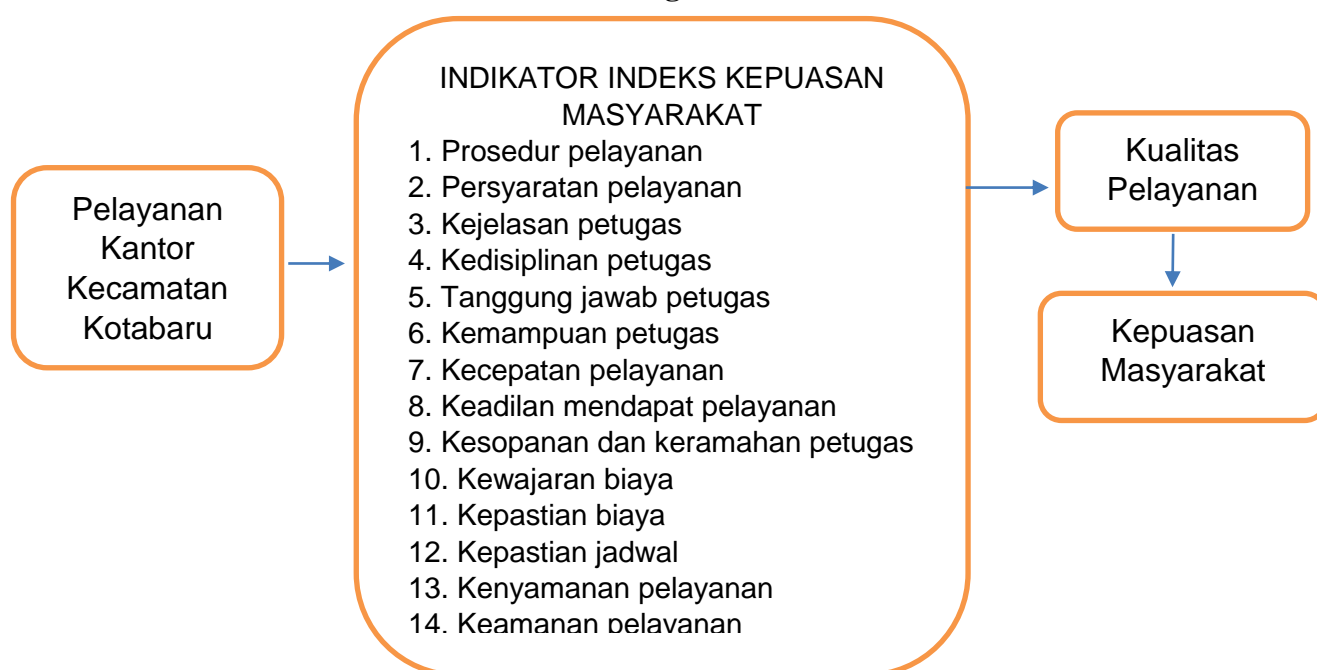
Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Keputusan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Sasaran dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat". Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Kantor Kecamatan Kotabaru memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Salah satu tugas dari kantor kecamatan adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Selain itu, bagian pelayanan di kantor kecamatan merupakan bagian dimana berlangsungnya hubungan antara pelanggan atau masyarakat dengan penyedia jasa kantor kecamatan. Kegiatan pelayanan dianggap sebagai ujung tombak kinerja kantor kecamatan karena bagian ini yang sering berhubungan langsung dengan pelanggan atau masyarakat.

Kerangka Berfikir

Gambar 2.1. Kerangka Pikir Penelitian



Sumber : KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif. Untuk dapat melakukan pengukuran, setiap fenomena sosial di jabarkan kedalam beberapa komponen masalah, variable dan indikator. Tujuan utama dari metodologi ini ialah menjelaskan suatu masalah tetapi menghasilkan generalisasi. Jadi, yang diukur dalam penelitian sebenarnya ialah bagian kecil dari populasi atau sering disebut "data".

Penelitian ini menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Data

yang telah terkumpul dalam bentuk angka-angka kemudian akan dihitung sesuai dengan ketentuan penghitungan IKM. Kesimpulan dari pengertian penelitian deskriptif menggunakan analisis IKM yaitu suatu penelitian yang menggunakan analisis IKM berupa angka yang selanjutnya ditafsirkan kedalam kalimat-kalimat.

Unsur-Unsur Penilaian dalam Indeks Kepuasan Masyarakat

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang

berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi **14 unsur yang relevan**, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disebutkan 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
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas,
- 10) Kewajaran biaya pelayanan,
- 11) Kepastian biaya pelayanan,
- 12) Kepastian jadwal pelayanan,
- 13) Kenyamanan lingkungan,
- 14) Keamanan Pelayanan,

Pengolahan Data

- a) Metode pengolahan data
 Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Guna memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut

diatas dikonversikan dengan nilai dasar 10, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM unsur pelayanan} \times 10$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dan memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap. Berikut ini nilai persepsi dan interval IKM yang digunakan dalam penilaian 14 unsur IKM yang ditunjukkan pada tabel 3.1. Sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai interval IKM	Nilai 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 : Sumber: KEPMEN PAN Nomor 25 Tahun 2004

Tabel 3.1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Pengolahan dengan komputer

- (1) Pengolahan secara manual dilakukan dengan cara data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U14). Langkah selanjutnya adalah mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan.
- (2) Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Guna mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
- (3) Nilai indeks pelayanan. Guna mendapatklan nilai indeks unit

pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

4) Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

- a) Indeks per unsur pelayanan
- b) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Populasi dan Teknik Sampling

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penduduk yang Tinggal dan Berdomisili di Kecamatan Kotabaru, yang berjumlah 18.584 Orang, yang terdiri dari berbagai macam profesi seperti PNS, TNI/Polri, Kerja Perusahaan/Buruh, Tani, Dagang, dan Buruh, dengan Komposisi bisa dilihat dari tabel berikut:

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih sebagai anggota sampel. Pengambilan sampel untuk penelitian menurut Suharsimi Arikunto (2010: 112), jika subjeknya kurang dari 100 orang sebaiknya diambil semuanya, jika subjeknya besar atau lebih dari 100 orang dapat diambil 10-15% atau 20-25%. dan jika Subjeknya lebih dari 10.000 orang maka samplingnya dapat diambil 1%-10%. Teknik pengambilan sampel, dengan menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling*. Alasan menggunakan teknik ini karena yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Kecamatan Kotabaru yang terbagi ke dalam 6 Golongan Profesi. Agar semua kelas dapat terwakili, maka sampel diambil dari masing-masing kelas dengan proporsi sama. Prosedur pengambilan sampel adalah dengan cara undian. Alasan menggunakan undian adalah bagi peneliti cukup sederhana dan memungkinkan ketidakadilan dapat dihindari.

Tabel 3.3 Daftar Sampel Penelitian

No	Profesi	Populasi (orang)	Persentase	Sampel (orang)
1	PNS	1.737	1%	17
2	TNI/Polri	116	1%	1
3	Kerja Perusahaan	8.787	1%	88
4	Tani	3.673	1%	37
5	Dagang	3.726	1%	37
6	Buruh	2.751	1%	27
Total		20.790		207

Teknik membuat skala adalah mengurutkan sesuatu dalam garis kontinum. Teknik membuat skala penting sekali artinya dalam penelitian ilmu sosial karena banyak data dalam ilmu sosial bersifat kualitatif. Sehingga dikatakan bahwa teknik membuat skala adalah cara mengubah fakta-fakta kualitatif menjadi kuantitatif.

Untuk pengukuran jawaban responden dalam penelitian ini digunakan *Semantic Differential*, yaitu teknik mengurutkan sesuatu jawaban yang digambarkan dalam satu garis lurus, dimana titik awalnya adalah jawaban terendah sedangkan titik akhirnya adalah jawaban tertinggi. Rentang skor dalam penelitian ini adalah yang terendah 0 dan tertinggi 10, hal ini didasarkan pada hal umum dimana nilai terendah adalah 0 dan tertinggi adalah 10.

Setelah diperoleh data hasil kuesioner, selanjutnya data tersebut perlu dianalisis untuk mengetahui apakah data tersebut diperoleh dari alat ukur (kuesioner) yang tepat (*valid*), terandal (*reliable*)

Instrumen penelitian digunakan oleh peneliti pada saat pengumpulan data sesuai dengan teknik pengumpulan data yang sudah ditentukan. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pedoman observasi
2. Angket

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data IKM sesuai dengan

KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Pengelolaan data penelitian ditempuh dengan cara sebagai berikut:

1. Editing
2. Tabulasi
3. Analisis IKM dan Interpretasi (14 indikator)
4. Penarikan kesimpulan.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Kotabaru, Blok A9 No., Jl. Mashudi Blok E2 No.8, Wancimekar, Kotabaru, Kabupaten Karawang, Jawa Barat 41374

Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Kotabaru, Kabupaten Kotabaru Kabupaten Karawang, Jawa Baratsatu dari 30 Kecamatan yang ada di wilayah Kabupaten Karawang, dengan membawahi 9 Desa yang meliputi 33 Dusun, 91 RW dan 312 RT. Jarak kecamatan ke ibukota Kabupaten lebih kurang 25 km, merupakan kecamatan pemekaran dari Kecamatan Jatisari dan Kecamatan Cikampek, berdasarkan Peraturan Daerah Nomor : 3 tahun 2003 yaitu tentang Pembentukan dan Pemekaran Kecamatan, dan diresmikan pada tanggal 3 Juni 2003. Kecamatan ini termasuk kecamatan dengan penduduk terbanyak dan kecamatan dengan kepadatan tinggi di Kabupaten Karawang, Rencananya kecamatan Kotabaru akan masuk dalam kota Cikampek yang akan dimekarkan dari Kabupaten Karawang bersama 4 kecamatan lain yaitu Kecamatan Purwasari, Kecamatan Cikampek, Kecamatan Tirtamulya, dan Kecamatan Jatisari.

Penduduk di kecamatan Kotabaru yang dikelompokkan berdasarkan pendidikan yang ditempuh terbagi dari berbagai tingkatan pendidikan, yaitu untuk tingkatan SD

Sederajat berjumlah 12.554 Jiwa, Tingkatan SLTP Sederajat berjumlah 4.178 Jiwa, Tingkat SLTA Sederajat berjumlah 1.310 Jiwa, Tingkat Sarjana Muda/DII berjumlah 376, Tingkat Sarjana/S1 berjumlah 97 Jiwa dan Tingkat S2 berjumlah 69 Jiwa. Jadi Total penduduk berdasarkan Tingkat Pendidikan berjumlah 18.584 Jiwa.

Data penduduk di kecamatan Kotabaru berdasarkan mata pencaharian yaitu, Penduduk yang bekerja sebagai PNS sebanyak 1.737 Jiwa (8,35%), Penduduk yang bekerja sebagai TNI/POLRI sebanyak 116 Jiwa (0,56%), Penduduk yang bekerja sebagai Kerja Perusahaan/Buruh sebanyak 8.787 Jiwa (42,27%), Penduduk yang bekerja sebagai Tani sebanyak 3.673 Jiwa (17,67%), penduduk yang bekerja sebagai Dagang sebanyak 3.726 Jiwa (17,92%), dan Penduduk yang bekerja sebagai Buruh sebanyak 2.751 Jiwa (13,23%). jadi total penduduk berdasarkan mata Pencaharian Berjumlah 20.790 Jiwa.

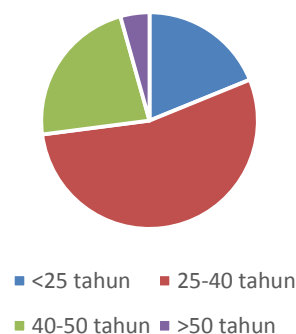
Dalam melaksanakan fungsinya, kecamatan Kotabaru mempunyai visi sebagai berikut: “Mewujudkan masyarakat Kotabaru yang maju dan sejahtera melalui pembangunan fisik materil dan mental spritual yang seimbang berdasarkan iman dan taqwa”

Guna mewujudkan visi tersebut, disusun misi organisasi Kecamatan Kotabaru.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

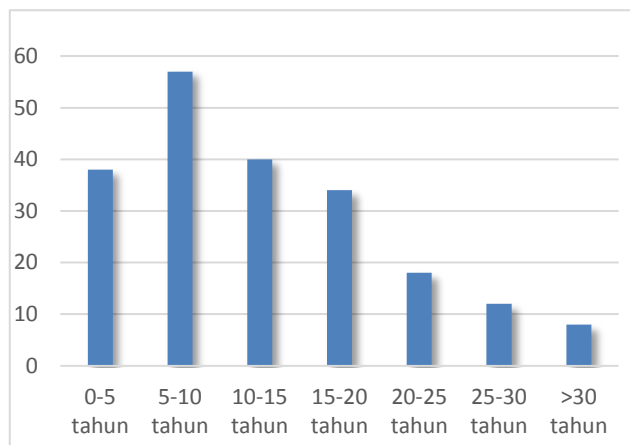
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Usia



Dari gambar diatas, berdasarkan usia di bawah 25 tahun sebanyak 39 orang (18,83%), usia di antara 25 tahun sampai 40 tahun

sebanyak 112 orang (54,11%), usia di antara 40 sampai 50 tahun sebanyak 47 orang (22,71%), dan usia di atas 9 tahun sebanyak 9 orang (4,35%)

Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Lama Bekerja



Hasil Uji validitas.

Sesuai dengan hasil perhitungan dengan bantuan program komputer SPSS for Windows Versi 23, diketahui tingkat validitas semua dimensi data penelitian adalah valid

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan metode *internal consistency*. *Internal consistency* diukur dengan menggunakan koefisien *Cronbach Alpha*. Berdasarkan hasil uji reliabilitas dengan software pengolah data IBM SPSS versi 23, maka diketahui: Uji Reliabilitas Variabel diperoleh nilai reliability statistic sebesar 0,643 atau di atas 0,5. Dengan demikian maka data hasil penelitian yang dilakukan adalah reliabel dan memenuhi syarat kualitas data yang baik.

Berdasarkan uji normalitas K-S pada lampiran, karena nilai signifikan instrumen yang diuji $>0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa data primer yang diambil memiliki distribusi data yang sama dengan distribusi normal

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berdasarkan pengukuran terhadap 14 unsur pelayanan (U), diperoleh perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang mengacu pada data pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per-unsur pelayanan (data pada lampiran) adalah sebagai berikut:

- 1) Menghitung jumlah nilai per-unsur pelayanan:
- 2) Menghitung nilai rata-rata per-unsur:

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \text{jumlah}$$

- 3) Menghitung Nilai Rata-Rata (NRR) tertimbang:

$$\text{NRR tertimbang} = \text{NRR per-unsur} \times 0,071$$

$$\begin{aligned} \Sigma \text{ NRR tertimbang} &= 0,44 + 0,38 + 0,42 + 0,39 \\ &+ 0,39 + 0,41 + 0,37 + 0,39 + 0,38 \\ &+ 0,35 + 0,31 + 0,33 + 0,42 + 0,43 \\ &= 5,41 \end{aligned}$$

- 4) Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentang nilai 25-100, maka hasil penilaian nilai rata-rata tertimbang (Σ NRR tertimbang) di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = 5,41 \times 10 = 54,10$$

Selanjutnya, hasil nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang disesuaikan dengan kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks yang ditunjukkan pada tabel 4.7. sebagai berikut :

Tabel 4.7 Nilai Interval IKM & Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konveksi IKM	indikator Mutu Pelayanan	keterangan
1,00 - 2,49	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik
2,50 - 4,99	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
5,00 - 7,49	62,51 - 81,25	B	Baik
7,50 - 10,0	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 4.8 Perolehan Nilai IKM masing-masing unsur Indikator

No	Unsur Pelayanan	Nilai Konversi IKM	Kategori	Keterangan
1	Prosedur Pelayanan	62,00	C	Kuarang Baik
2	Persyaratan Pelayanan	53,50	C	Kuarang Baik
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	58,70	C	Kuarang Baik
4	Kedisiplinan Petugas	55,50	C	Kuarang Baik
5	Tanggungjawab Petugas	55,40	C	Kuarang Baik
6	Kemampuan Petugas	57,90	C	Kuarang Baik
7	Kecepatan Pelayanan	52,40	C	Kuarang Baik
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	54,50	C	Kuarang Baik
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	53,10	C	Kuarang Baik
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	48,60	C	Kuarang Baik
11	Kepastian Biaya Pelayanan	43,50	C	Kuarang Baik
12	Kepastian Jadwal	46,70	C	Kuarang Baik
13	Kenyamanan Lingkungan	59,90	C	Kuarang Baik
14	Keamanan Pelayanan	61,20	C	Kuarang Baik

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan pada tabel 4.7 di atas, maka Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang memperoleh hasil **Konversi IKM sebesar 54,10**. Kinerja unit pelayanan Kantor Kecamatan Kotabaru berada dalam **mutu pelayanan “C” dengan kategori “KURANG BAIK”**.

Nilai IKM dari unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berikut ini hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari masing-masing unsur:

PEMBAHASAN

Prosedur Pelayanan

Indikator prosedur pelayanan Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang adalah sebesar 62,00 berada pada tingkat “C” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Kurang Baik”.

Maka berdasarkan hasil nilai IKM tersebut, kantor kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang memiliki mutu yang kurang baik dalam hal melaksanakan Prosedur Pelayanan, hal ini tentu membuat masyarakat merasa tidak puas dan belum menjadikan kantor kecamatan Kotabaru sebagai pemerintahan yang baik (*Good Governance*) bagi masyarakat di kecamatan Kotabaru kabupaten Karawang.

Peningkatan Prosedur kerja sangatlah penting dalam sebuah pelayanan publik karena sebuah prosedur merupakan rangkaian tugas-tugas yang saling berhubungan yang berhubungan tentang urutan-urutan menurut waktu dan tata cara tertentu untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dilaksanakan berulang-ulang.

Persyaratan Pelayanan

Indikator persyaratan pelayanan Kantor Kecamatan Kotabaru adalah sebesar 53,50. pada tingkat “C” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “kurang baik”.

Jadi persyaratan dalam melayani masyarakat harus sesuai dengan aturan pokok dan tidak berbelit-belit agar masyarakat dimudahkan dalam menerima pelayanan di

kantor kecamatan Kotabaru kabupaten Karawang.

Kejelasan Petugas Pelayanan

Indikator kejelasan petugas pelayanan Kantor Kecamatan sebesar 58,70 pada tingkat "C" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "Kurang Baik".

Dilihat dari hasil Nilai IKM yang didapat, dapat disimpulkan adanya ketidaktepatan dan ketidaksesuaian dalam pelayanan di kantor kecamatan Kotabaru sehingga masyarakat menilai mutu pelayanan di kantor kecamatan Kotabaru ada pada tingkat yang kurang baik.

Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Pada indikator kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Kotabaru adalah sebesar 55,50 pada tingkat "C" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "Kurang Baik".

Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Maka dilihat dari hasil nilai IKM di kecamatan Kotabaru bisa disimpulkan bahwa kesungguhan dan kedisiplinan petugas kantor kecamatan Kotabaru kurang memuaskan masyarakat dalam segi pelayanan publik.

Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Indikator tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Kecamatan adalah sebesar 55,40 pada tingkat "C" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "Kurang Baik".

Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Maka berdasarkan pengertian diatas tanggung jawab para petugas di kantor kecamatan Kotabaru masih tidak jelas dan petugas tidak melaksanakan beberapa tanggung jawabnya dalam melayani masyarakat dengan baik, sehingga membuat masyarakat tidak puas akan pelayanan di kantor kecamatan Kotabaru.

Kemampuan Petugas Pelayanan

Indikator kemampuan petugas pelayanan Kantor Kecamatan adalah sebesar 57,90 pada tingkat "C" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "Kurang Baik". Keandalan disini berarti kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat.

Maka berdasarkan hasil nilai IKM yang diperoleh kantor kecamatan Kotabaru dan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas pelayanan di kantor kecamatan Kotabaru masih kurang handal.

Kecepatan Pelayanan

Pada indikator kecepatan pelayanan Kantor Kecamatan Kotabaru adalah sebesar 52,40 pada tingkat "C" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "Kurang Baik".

Kecepatan pelayanan disini mempunyai arti target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Maka sudah menjadi keseharusan dalam pelayanan publik di kantor kecamatan Kotabaru dalam melayani masyarakat agar melayani masyarakat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan atau tepat waktu.

Keadilan mendapatkan Pelayanan

Pada indikator keadilan mendapatkan pelayanan Kantor Kecamatan adalah sebesar 54,50 pada tingkat "Kurang Baik".

Kesopanan dan Keramahan

Pada indikator kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Kotabaru adalah sebesar 53,10 pada tingkat "C" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "Kurang Baik".

Kewajaran Biaya Pelayanan

Pada indikator kewajaran biaya pelayanan Kantor Kecamatan Kotabaru

adalah sebesar 48,60 pada tingkat “C” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Kurang Baik”.

Kepastian Biaya Pelayanan

Pada indikator kepastian biaya pelayanan Kantor Kecamatan Kotabaru adalah sebesar 43,50 pada tingkat “C” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Kurang Baik”.

Kepastian Jadwal Pelayanan

Pada indikator kepastian jadwal pelayanan Kantor Kecamatan Kotabaru adalah sebesar 46,70 pada tingkat “C” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Kurang Baik”.

Kenyamanan Lingkungan

Pada indikator kenyamanan lingkungan Kantor Kecamatan Kotabaru adalah sebesar 59,90 pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Kurang Baik”.

Keamanan pelayanan

Pada indikator keamanan pelayanan Kantor Kecamatan Kotabaru adalah sebesar 61,20 pada tingkat “C” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Kurang Baik”.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat di kantor Kecamatan Kotabaru dengan perolehan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 54,10 yang berada pada interval 43,76 - 62,50 sehingga kualitas kinerja pelayanan kantor Kecamatan Kotabaru berada pada tingkat “C”. hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan kantor kecamatan Kotabaru kabupaten Karawang pada tahun 2017 secara keseluruhan termasuk dalam kategori kurang baik.

Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mengacu

pada KEMENPAN Nomor KEP / 25 / M.PAN / 2 / 2004, dengan cara menghitung nilai Indikator Kepuasan Masyarakat berdasarkan 14 unsur Indikator maka diperoleh angka Indeks Kepuasan Masyarakat di kantor Kecamatan Kotabaru sebesar 54,10. Berdasarkan 14 unsur pelayanan yang diteliti, prosedur pelayanan merupakan unsur dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai IKM sebesar 62,00 dan berada pada tingkat kurang baik. Sedangkan unsur dengan nilai indeks terendah yaitu unsur kepastian biaya pelayanan dengan nilai IKM sebesar 43,50 dan berada pada tingkat kurang baik.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian diatas, maka peneliti mengemukakan saran kepada Kantor Kecamatan Kotabaru Karawang, yaitu Pelayanan di kantor Kecamatan Kotabaru tergolong dalam kategori Kurang Baik, maka untuk kedepannya perlu adanya pembenahan dalam sistem dan petugas dan harus selalu memperhatikan apa saja yang sedang dibutuhkan masyarakat. Dan semoga kedepannya jika pelayanan di kantor kecamatan Kotabaru dapat ditingkatkan lagi maka kepuasan masyarakat akan pelayanan di kantor kecamatan Kotabaru pun akan mencapai tingkat yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Bambang Presetyo dan Lina Miftahul Jannah. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. (2013). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Bumi sAksara.
- Fandy Tjiptono. (1997). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Harbani Pasolong. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta
- Heni Idawati. (2011). Analisis Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Binangun Kulon Progo. *Tugas Akhir Skripsi*.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, M.N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nur Setyaningsih. (2008). Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan di SAMSAT Kabupaten Sragen. *Skripsi*.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Vincent, Gaspesz. (2011). *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*. Bogor: Vinchristo Publication.
- Kurniawan, Rizky. (2012). Penelitian Terdahulu. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sipora Utara Kabupaten Kepulauan Mentawai*. Yogyakarta : UGM.
(http://etd.repository.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian_detail&sub=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku_id=55583&obyek_id=4)
- Fivra, Pria. (2012). Penelitian Terdahulu. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngaglik I Kecamatan Ngaglik Tahun 2011 (Implementasi Kepmen PAN No. KEP/25/M.PAN/2/2004)*. Yogyakarta: UGM.
(http://etd.repository.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian_detail&sub=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku_id=55555&obyek_id=4)
- Wahyud. (2005). Penelitian Terdahulu. *Kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Coblong Kota Bandung*. Yogyakarta: UGM.