

Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Komisi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Timur

Sandi Tri Cahyo

S1 Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial Dan Hukum

Universitas Negeri Surabaya

Sandi.trica@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik dalam kehidupan masyarakat sekarang maupun pada masa mendatang sangatlah penting, melihat pentingnya peranan publik yang rentan dengan penyalahgunaan penyelenggaraan pelayanan, maka perlu adanya upaya peningkatan dan perbaikan. Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Timur melalui Perda Jatim No 08 tahun 2011 membentuk lembaga pengawas eksternal pelayanan publik. KPP Provinsi Jawa Timur. Keberadaan KPP ini juga terus menerus mendapatkan perhatian dari masyarakat. Maka perlu adanya suatu pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan KPP Provinsi Jawa Timur. Adapun jenis penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu jenis penelitian deskriptif dan pendekatan kuantitatif, hal ini bertujuan untuk mengetahui dan sejauh mana Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengadu) terhadap pelayanan yang diberikan oleh Komisi Pelayanan Publik (KPP) Provinsi Jawa Timur, melalui 14 indikator sesuai dengan Kep.MENPAN Nomor 25 Tahun 2004. Sedangkan teknik pengambilan datanya menggunakan kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Data didapat dari 150 responden beserta Komisioner Komisi Pelayanan Publik, selanjutnya data yang didapat diolah sesuai dengan pedoman umum Kep.MENPAN Nomor 25 Tahun 2004. Berdasarkan hasil penelitian KPP Provinsi Jawa Timur indikator kewajaran biaya pelayanan memperoleh nilai interval tertinggi dan kecepatan pelayanan memperoleh nilai paling rendah, namun demikian mutu pelayanan pada KPP Provinsi Jawa Timur masih dapat dikatakan Baik. Sehingga saran yang diberikann adalah perlu adanya pembenahan melalui penjelasan dalam unsur kecepatan pelayanan, serta perlu adanya pemberitahuan yang divisualisasikan terkait syarat administratif atau kelengkapan berkas pengaduan yang dibutuhkan dan batas waktu penyelesaian kasus.

Kata kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik

Abstract

Public service in public life now or in the future is important , look at the important role of the public who are vulnerable to abuse maintenance services , then there should be efforts to improve and repair . East Java Provincial Government through PERDA East Java No. 08 in 2011 to form an external oversight board of public service. PAC East Java Province . The presence of PEG also continue to have perhatian of society . So there should be an index measuring satisfaction towards service KPP East Java Province . As for the type of research used by the author are the type of research is descriptive and quantitative approaches , it is intended to find out and to what extent the Community Satisfaction Index (Complainant) against the services provided by the Public Service Commission KPP of East Java Province , through 14 indicators according to Kep . Menpan No. 25 of 2004 . Whereas data acquisition techniques using questionnaires , interviews, and documentation . Data obtained from 150 respondents with the Commissioner of Public Service Commission , further processed data obtained in accordance with the general guidelines Kep.MENPAN No. 25 of 2004 . Based on the research results PAC East Java service charge indicator weights obtaining the highest value and speed of service interval to obtain the lowest , but as the quality of service in East Java Province KPP still be said Good. So the advice is to be pembenahan diberikann through annotations in the speed of the service element , and there has to be visualized notification related administrative requirements or equipment needed file complaints and case resolution time limit.

Keywords: Community Satisfaction Index, Public Service

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara demokrasi, yang berprinsipkan “Dari Rakyat, Oleh Rakyat, Untuk Rakyat” dengan kata lain dapat disebut bahwa Indonesia adalah negara yang berkedaulatan rakyat. Sehingga segala sesuatu yang berkaitan dengan penyelenggaraan negara, dan semua keputusan diserahkan kepada rakyat, melalui pemerintahan atau lembaga negara tertentu sebagai wakil dari rakyat. Melalui lembaga negara yang dimiliki, negara memiliki sebuah bentuk kewajiban dalam memenuhi kebutuhan rakyat dengan melakukan penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan Pelayanan Publik yang diberikan harus berkualitas serta sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna layanan (Kepuasan Masyarakat), Seiring dengan perkembangan zaman pada era globalisasi yang terjadi saat ini, maka kebutuhan masyarakat semakin meningkat khususnya kebutuhan yang bersinggungan dengan pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan Bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Mengingat fungsi utama pemerintah dalam melayani masyarakat, maka perlu adanya upaya terus menerus dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satunya adalah dengan membentuk sebuah badan atau lembaga independen sebagai pengawas eksternal guna membantu pemerintah dalam upaya peningkatan dan perbaikan kualitas pelayanan guna menciptakan pelayanan publik yang primayaitu Komisi Pelayanan Publik (KPP) Provinsi Jawa Timur yang memiliki tugas sebagai pengawas eksternal lembaga pelayanan publik se Jawa Timur. Petunjuk pelaksanaan berkaitan dengan tugas dan wewenang KPP diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 14 Tahun 2006.

Berdirinya KPP Provinsi Jawa Timur diharapkan dapat menjawab kebutuhan masyarakat perlunya lembaga daerah yang mandiri, independen dalam mengelola setiap keluhan masyarakat, melalui penyampaian keluhan dan pengaduan kepada KPP Provinsi Jawa Timur agar dapat menerima pelayanan publik yang efektif, mudah dan murah. KPP Provinsi Jawa Timur dibentuk bersifat independen, mandiri dan profesional, non-struktural. Komisi ini bertugas wajib menerima keluhan, pengaduan masyarakat dan mengevaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik.

Dalam menjalankan tugas tersebut, KPP Provinsi Jawa Timur mempunyai kewajiban menyampaikan laporan pertanggungjawaban kinerjanya kepada DPRD dan mempublikasikan kepada masyarakat. Laporan kinerja KPP Provinsi Jawa Timur tersebut dilakukan secara periodik atau sewaktu-waktu apabila terjadi hal-hal yang khusus. Laporan publik ini disajikan berdasarkan aktifitas KPP Provinsi Jawa Timur selama kurun waktu Januari-Desember. Ketentuan tersebut telah tercantum dalam Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 Pasal 53.

KPP Provinsi Jawa Timur yang terletak di Jalan Ngagel Timur No. 56 Surabaya Provinsi Jawa Timur merupakan sebuah lembaga yang juga termasuk sebagai penyelenggara pelayanan yang harus bertanggung jawab atas kepuasan ratusan ribu jiwa masyarakat Jawa Timur. Kepuasan masyarakat merupakan ukuran dari kinerja sebuah lembaga aparatur negara yang dimaksud disini adalah KPP Provinsi Jawa Timur, karena dengan diketahui suatu kepuasan pelanggan, maka dapat diketahui pula hasil daripada kinerja yang dilakukan sebuah lembaga. Kedepannya hasil kepuasan pelanggan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi kinerja dalam upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan yang diberikan.

Melalui respon pelanggan terhadap suatu bentuk pelayanan akan dapat diketahui kesesuaian seorang aparatur dalam menjalankan tugas dan kewajibannya. Untuk mendapatkan hasil atau meneliti sebuah kepuasan pelanggan, dapat digunakan sebuah instrumen yang telah di tetapkan oleh Kementrian yaitu menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 mendefinisikan tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.

Sehingga penulis tertarik untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh KPP Provinsi Jawa Timur kepada masyarakat khususnya pengadu. Ditambah lagi selama awal berdiri sejak tahun 2006 belum dilaksanakan analisis terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat dalam penilaian kinerja secara berkala. Sehingga memunculkan sebuah pertanyaan akan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan KPP Provinsi Jawa Timur selama ini. Maka judul dalam penelitian ini adalah ***“Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Komisi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Timur ”***.

1. Paradigma Administrasi Negara

Kata paradigma di dalam kamus Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001) adalah diartikan sebagai model dalam teori ilmu pengetahuan dan kerangka berpikir. Denhardt dan Denhard dalam Hardiyansyah (2011) membagi paradigma administrasi Negara tersebut atas tiga paradigma yaitu *Old Public Administration* (OPA), *New Public Management* (NPM), *New Public Service* (NPS).

2. Pengertian Pelayanan Publik

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 (Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009).

3. Klasifikasi Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, mengklasifikasikan pelayanan publik menjadi tiga kelompok, yaitu kelompok pelayanan administratif, kelompok pelayanan barang, dan kelompok pelayanan jasa.

4. Asas-Asas Pelayanan Publik

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, cara agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna layanan, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

- Transparansi
- Akuntabilitas
- Kondisional
- Partisipasi dan harapan masyarakat.
- Kesamaan Hak
- Keseimbangan Hak dan Kewajiban

5. Unsur - Unsur Pelayanan Publik

Menurut Bharata (2004) terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yang pertama yaitu Penyedia layanan merupakan pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*). Kedua adalah Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costomer*) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan. Unsur ketiga adalah Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan. Dan Keempat adalah Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

6. Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- Kesederhanaan**
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- Kejelasan**
Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
 - Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- Kepastian waktu**
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- Akurasi**
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah
- Keamanan**
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- Tanggung Jawab**
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- Kelengkapan sarana dan prasarana**
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- Kemudahan akses**
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi, telekomunikasi dan informatika.
- Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan**
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- Kenyamanan**
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung

pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

7. Kualitas Pelayanan Publik

Setiap instansi publik dalam memberikan pelayanan harus bertujuan untuk memenuhi pelayanan publik. Sehingga dalam pemenuhannya, hendaknya instansi harus dapat mengetahui apa-apa saja yang dibutuhkan dan diharapkan oleh masyarakat, karena apabila dalam proses pelayanan yang diberikan masih terdapat atau ditemui kekurangan, maka diperlukan adanya peningkatan terhadap kualitas pelayanan.

Menurut Goetsch dan Davis dalam Ibrahim (2008) dirumuskan kualitas pelayanan adalah Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan pelayanan juga diartikan sebagai suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan (masyarakat), dimana pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan (masyarakat).

Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) dalam keputusannya Nomor 81 Tahun 1995 menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas hendaknya sesuai dengan sendi-sendi sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit serta mudah difahami dan dilaksanakan.
- b. Kejelasan dan kepastian, menyangkut Prosedur/tata cara pelayanan umum Persyaratan pelayanan umum, teknis maupun administratif Unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum Pejabat yang menerima keluhan pelanggan (masyarakat)
- c. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
- d. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan difahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta

- e. Efisien, meliputi Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- f. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan Nilai barang atau jasa pelayanan umum dengan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran Kondisi dan kemampuan pelanggan (masyarakat) untuk membayar secara umum Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- g. Keadilan yang merata dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
- h. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Kompetensi pelayanan prima yang diberikan oleh aparatur pemerintahan kepada

8. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Berdasarkan dalam Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan, Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik, dan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

9. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *out come* produk yang dirasakan dalam

hubungannya dengan harapan seseorang. Dan kepuasan pelanggan adalah hasil yang dicapai saat keistimewaan produk merespon kebutuhan pelanggan. (Wijono,1999).

10. Indeks Kepuasan Masyarakat

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Sedangkan Definisi IKM yang tertuang dalam Keputusan Menpan Nomor 25 Tahun 2004 adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

11. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003, yang kemudian dikembangkan SK Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 telah menetapkan empat belas unsur yang “*relevan, valid dan reliabel*”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Keempat belas unsur ini kemudian akan diterapkan kedalam bentuk sebuah kuisioner (daftar pertanyaan) yang akan diberikan kepada para pengguna atau penerima layanan, serta sebagai acuan dalam penyusunan IKM, empat belas unsur tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif sesuai dengan tujuan penelitian yaitu ingin mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Komisi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Timur.

Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu pengadu yang menyampaikan keluhannya kepada KPP, yang berjumlah 802 pengaduan (Data pengadu Januari - Desember 2013). Sedangkan pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling, dimana penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, dalam hal ini peneliti melakukan pertimbangan yaitu hanya pengadu yang pernah menyampaikan keluhannya kepada

KPP Provinsi Jawa Timur, baik datang langsung, melalui e-mail, telepon, SMS dan surat. Sampel yang dijadikan penelitian sebanyak 150 responden, sesuai aturan dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Peneliti menggunakan 14 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat guna memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks dan respon yang terpilih sesuai dengan ketentuan SK Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, 150 responden dari jumlah populasi penerima layanan yang didasarkan pada $(\text{jumlah unsur} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$ $(14+1) \times 10 = 150$ responden.

Berkaitan dengan variabel yang menjadi objek menarik dalam penelitian untuk mengetahui Indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh KPP Provinsi Jawa Timur dan sesuai berdasarkan judul maka variabel dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Komisi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Timur. Dan variabel tersebut akan diturunkan menjadi operasional variabel atau indikator yang digunakan untuk menganalisa kinerja pelayanan publik di KPP Provinsi Jawa Timur dengan cara mengukur indeks kepuasan masyarakat yang dilayani. Salah satu tolok ukur penilaian kinerja pelayanan adalah dengan mendengarkan atau mengumpulkan persepsi dari responden para pengadu yang datang ke KPP Jawa Timurakan pelayanan yang telah diterimanya.

Indikator yang digunakan sebagai pengukuran didasarkan pada Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004, maka ada 14 indikator yang akan diukur dalam penelitian ini yaitu (1)prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, (2)kejelasan petugas pelayanan, (3)kedisiplinan petugas pelayanan, (4)kejelasan petugas pelayanan, (5)tanggung jawab petugas pelayanan, (6)kemampuan petugas pelayanan, (7)kecepatan pelayanan, (8) keadilan mendapatkan pelayanan, (9) kesopanan dan keramahan petugas, (10) kewajiban biaya pelayanan, (11)kepastian biaya pelayanan, (12) kepastian jadwal pelayanan, (13)kenyamanan lingkungan, dan (14)keamanan pelayanan.

Data-data berkaitan dengan indikator-indikator tersebut diatas didapat dengan menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner, wawancara sebagai teknik pengumpulan data jika data tidak dapat diperoleh dengan menggunakan angket, wawancara ini bertujuan agar hasil wawancara dapat terekam dengan baik dan peneliti memiliki bukti telah melakukan wawancara kepada sumber data, dan dokumentasi. Pada kegiatan dokumentasi, peneliti berusaha mendapatkan data melalui arsip-arsip milik Komisi Pelayanan Publik (KPP) Provinsi Jawa Timur. Selain arsip, peneliti juga mendapatkan data dengan melakukan dokumentasi berupa foto keadaan lokasi penelitian.

Data yang telah didapat melalui beberapa teknik pengumpulan data akan dianalisis dengan teknik analisis

yang berdasarkan pada Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004. Adapun langkah-langkah dalam menganalisis IKM adalah sebagai berikut:

- (1) Penyusunan IKM menggunakan kuisioner/angket sebagai alat bantu pengumpulan informasi/data kepuasan masyarakat pengguna layanan. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsure pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai persepsi 1, **kurang baik** diberi nilai persepsi 2, **baik** diberi nilai persepsi 3, **sangat baik** diberi nilai persepsi 4.
- (2) Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Keterangan :

- a) Bobot nilai rata-rata tertimbang adalah bobot nilai rata-rata yang dimiliki oleh setiap unsur
- b) Jumlah bobot adalah jumlah keseluruhan bobot dari total unsur yang dikaji harus bernilai 1
- c) Jumlah unsur adalah jumlah kriteria atau unsur yang dikaji untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan.
- (3) Cara untuk mengukur nilai rata-rata tiap unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, adalah sebagai berikut:
 - a) Mengukur nilai rata-rata per unsur pelayanan pengukuran dilakukan dengan cara nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuisioner yang telah diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai dari rata-rata per unsur pelayanan yaitu dengan membagi jumlah tiap unsur dengan total jumlah responden yang mengisi.

$$\text{Nilai Rata-Rata per unsur} = \frac{\text{Total jumlah jawaban responden}}{\text{Total jumlah responden yang mengisi}}$$

- b) Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :
 - 1) Setelah mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071.

- 2) Adapun nilai IKM unit pelayanan diperoleh dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

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

Keterangan:

- Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
 - Total dari nilai persepsi per unsur adalah total keseluruhan jawaban responden dari setiap unsur atau kriteria yang diukur (14 kriteria IKM)
 - Total unsur yang terisi adalah jumlah responden yang mengisi setiap unsur atau kriteria yang diukur (14 kriteria IKM)
 - Nilai penimbang adalah hasil bobot nilai rata-rata tertimbang dari 14 unsur yaitu 0,071.
- (3) Agar mempermudah interpretasi terhadap penilaian IKM yaituantara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan

dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi

Komisi Pelayanan Publik (KPP) Provinsi Jawa Timur merupakan lembaga pengawas eksternal yang berkedudukan di ibukota Provinsi Jawa Timur (Surabaya) dengan cakupan kerja meliputi seluruh organisasi penyelenggaraan pelayanan publik di Jawa Timur. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya KPP bersifat independen dan bebas dari pengaruh pihak manapun.

Secara historis, KPP dibentuk pada tahun 2006. Jumlah anggota KPP (Komisioner) adalah 7 orang, yang terbagi pada 7 konsentrasi divisi yaitu Divisi Penanganan Pengaduan, Divisi Mediasi dan Advokasi, Divisi Hubungan Antar Lembaga Pemerintah, Divisi Hubungan Antar Lembaga Non Pemerintah, Divisi Sosialisasi dan Publikasi, Divisi Penelitian dan Pengembangan, dan Divisi Sistem Informasi yang berkonsentrasi.

Keberadaan KPP hingga saat ini adalah instrumen penting dalam rangka terlaksananya pelayanan publik prima, KPP senantiasa berusaha secara aktif dan proaktif dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab yang diembannya. Selain menjadi pengawas eksternal yang bertugas menangani pengaduan, KPP juga terlibat aktif dalam kegiatan sosialisasi regulasi dan tata laksana pelayanan publik terbaru dan juga berjejaring dengan lembaga yang berkaitan dengan pelayanan publik dalam rangka terciptanya pelayanan publik yang prima di Jawa Timur.

B. Karakteristik Responden

Penelitian ini memiliki karakteristik responden berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan secara acak sederhana tanpa melihat status sosial, terhadap 150 responden tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Komisi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Timur terkait dengan, yang meliputi usia responden, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

C. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan KPP Provinsi Jawa Timur

Variabel yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Komisi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Timur mengacu pada Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum penyusunan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat, yaitu ada empat belas (14) unsur atau kriteria minimal yang harus digunakan sebagai dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Empat belas unsur tersebut diimplementasikan kedalam bentuk kuisoner (daftar pertanyaan), yang kemudian diisi oleh responden. Hasil penilaian persepsi responden tentang layanan Komisi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Timur dikategorikan sebagai berikut: (1) **Tidak Baik** diberi nilai persepsi 1, (2) **Kurang Baik** diberi nilai persepsi 2, (3) **Baik** diberi nilai persepsi 3, **Sangat Baik** diberi nilai persepsi 4.

Selanjutnya untuk mengetahui nilai rata-rata dari setiap unsur atau kinerja minimal pelayanan, digunakan rumus perhitungan sebagai berikut ini:

$$\text{Nilai Rata - Rata Per Unsur} = \frac{\text{Total dari nilai per unsur}}{\text{Total Jumlah Responden yang Mengisi}}$$

Sedangkan untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan dilakukan cara berikut:

Setelah mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071.

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

Berikut ini merupakan hasil rata-rata setiap unsur atau kriteria pelayanan dari empat belas (14) unsur atau kriteria penilaian IKM yang telah ditetapkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004.

1. Prosedur Pelayanan

Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

Pada unsur ini diperoleh nilai rata-rata sebesar $\frac{494}{150} = 3,29$

dan dikategorikan A yaitu sangat baik dengan nilai rata-rata tertimbang yaitu $3,04 \times 0,071 = 0,23$.

2. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan teknis administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Adanya kesesuaian dan kejelasan persyaratan pada unit pelayanan. Unsur persyaratan

pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar $\frac{478}{150} = 3,18$ dengan kategori B yaitu baik dan nilai rata-rata tertimbang dapat dihitung sebesar $3,18 \times 0,071 = 0,22$

3. Kejelasan Petugas Pelayanan

Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan meliputi nama, jabatan, kewenangan, dan tanggung jawabnya. Adanya kejelasan, kepastian dan responsivitas petugas dalam memberikan pelayanan. Nilai

rata-rata dari unsur ini adalah sebesar $\frac{462}{150} = 3,08$ dikategorikan B yaitu baik dan dengan nilai rata-rata tertimbang sebesar $3,08 \times 0,071 = 0,21$. Petugas pelayanan di KPP ini berasal dari bentukan tim seleksi komisioner yang disahkan jabatannya oleh Gubernur Jawa Timur dan dalam melaksanakan kinerja dibantu oleh Sekertaris dan beberapa Pegawai Negeri Sipil dari Badan Kepegawaian Daerah (BKD)

4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku, dan nilai rata-rata dari unsur ini adalah $\frac{442}{150} = 2,94$ dan mendapat kategori B yaitu baik,

dan dengan nilai rata-rata tertimbang adalah sebesar $2,94 \times 0,071 = 0,20$

5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan dan

nilai rata-rata dari unsur ini adalah $\frac{446}{150} = 2,97$ dan mendapat kategori B yaitu baik. Dengan nilai rata-rata tertimbang adalah sebesar $2,97 \times 0,071 = 0,21$.

6. Kemampuan Petugas Pelayanan

Tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, dan nilai rata-rata dari unsur ini

adalah $\frac{456}{150} = 3,04$ dan mendapat kategori B yaitu baik.

Dengan nilai rata-rata tertimbang adalah sebesar $3,04 \times 0,071 = 0,21$.

7. Kecepatan Pelayanan

Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan, dan nilai rata-rata dari unsur ini adalah $\frac{407}{150} =$

2,71 dan mendapat kategori B yaitu baik. Dengan nilai rata-rata tertimbang adalah sebesar $2,71 \times 0,071 = 0,19$.

8. Keadilan Mendapatkan pelayanan

Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Nilai rata-rata

dari unsur ini adalah $\frac{433}{150} = 2,88$ dan mendapat kategori B yaitu baik. Dengan nilai rata-rata tertimbang adalah sebesar $2,88 \times 0,071 = 0,20$.

9. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati, dan nilai rata-

rata dari unsur ini adalah $\frac{481}{150} = 3,20$ dan mendapat kategori B yaitu baik. Dengan nilai rata-rata tertimbang adalah sebesar $3,20 \times 0,071 = 0,22$.

10. Kewajaran Biaya Pelayanan

Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan, dan nilai rata-rata

dari unsur ini adalah $\frac{523}{150} = 3,48$ dan mendapat kategori A yaitu sangat baik. dengan nilai rata-rata tertimbang adalah sebesar $3,48 \times 0,071 = 0,24$.

11. Kepastian Biaya Pelayanan

Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, dan nilai rata-rata dari unsur

ini adalah $\frac{515}{150} = 3,43$ dan mendapat kategori A yaitu sangat baik. dengan nilai rata-rata tertimbang adalah sebesar $3,43 \times 0,071 = 0,24$.

12. Kepastian Jadwal Pelayanan

Pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, dan nilai rata-rata dari

unsur ini adalah $\frac{432}{150} = 2,88$ dan mendapat kategori B yaitu baik. dengan nilai rata-rata tertimbang adalah sebesar $2,88 \times 0,071 = 0,20$.

13. Kenyamanan Lingkungan

Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan, dan nilai rata-rata dari unsur

ini adalah $\frac{392}{126} = 3,11$ dan mendapat kategori B yaitu

baik. Dengan nilai rata-rata tertimbang adalah sebesar $3,11 \times 0,071 = 0,22$.

14. Keamanan Pelayanan

Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko –resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Nilai rata-rata dari unsur ini

adalah $\frac{464}{150} = 3,09$ dan mendapat kategori B yaitu baik

Dengan nilai rata-rata tertimbang adalah sebesar $3,09 \times 0,071 = 0,21$.

Kinerja unit pelayanan masuk kategori Sangat Baik apabila nilai IKM Konversi berada diantara 81,26-100, nilai indeks kepuasan masyarakat konversi antara 62,51-81,25 masuk kategori Baik, nilai indeks kepuasan masyarakat konversi antara 43,76-62,50 masuk kategori Cukup Baik, dan nilai indeks kepuasan masyarakat konversi antara 25-43,75 masuk kategori Tidak Baik. Berdasarkan hasil penelitian tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Komisi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Tmur menunjukkan bahwa nilai IKM konversi termasuk dalam interval 62,51 – 81,25 dan dikategorikan sesuai dengan SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 yaitu Mutu pelayanan yang diberikan oleh komisioner beserta staff terkait pelayanan pengaduan pelanggaran pelayanan publik masuk dalam kategori BAIK (B).

PENUTUP

Berdasarkan hasil dari kuisioner menunjukkan bahwa unsur kewajaran biaya pelayanan memperoleh nilai interval yang paling tinggi yaitu 3,48 dan termasuk dalam kategori Sangat Baik (A) disebabkan responden berpendapat bahwa dengan tarif gratis yang ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan sangat membantu mereka dalam menyampaikan keluhan/pelanggaran pelayanan publik yang dialami, pengaduan gratis dapat dilakukan melalui cara datang langsung, sms, telepon, facebook, e-mail, dan kirim surat. Selain itu, ada dua unsur lagi yang mendapatkan nilai tinggi dan termasuk dalam kategori Sangat Baik (A) yaitu unsur kepastian biaya pelayanan dengan nilai interval 3,43 dikarenakan masyarakat merasakan sendiri bahwasannya tarif yang ditetapkan yaitu gratis untuk mendapatkan pelayanan, dan unsur lainnya adalah unsur prosedur pelayanan dengan nilai interval 3,29 dikarenakan masyarakat berpandangan bahwa prosedur/mechanisme pengaduan di KPP Provinsi Jawa Timur sangatlah mudah untuk dipahami.

Sedangkan unsur yang paling rendah adalah unsur kecepatan pelayanan dengan nilai interval 2,71 dengan kategori Baik (B), hal tersebut dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap syarat-syarat pengaduan yang sudah ditetapkan oleh KPP Provinsi Jawa Timur sehingga belum lengkapnya persyaratan tersebut secara otomatis akan memperlambat pemrosesan pengaduan, dan proses penyelesaian belum bisa dilakukan hingga tuntas.

Disimpulkan bahwa unsur kewajaran biaya pelayanan memperoleh nilai interval tertinggi dan kecepatan pelayanan memperoleh nilai paling rendah, sehingga mutu pelayanan pada Komisi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Timur dapat dikatakan Baik yaitu sesuai dengan nilai unit pelayanan setelah dikonversikan yaitu diperoleh nilai IKM sebesar 75 dimana sesuai Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 pelayanan pengaduan pelanggaran pelayanan publik dikategorikan Baik (B)

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa masih terdapat beberapa unsur yang perlu untuk diperbaiki dikarenakan unsur-unsur tersebut memperoleh nilai rendah dibandingkan unsur lainnya, sehingga saran yang diajukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan Komisi Pelayanan Publik (KPP) Provinsi Jawa Timur kedepannya adalah Perlu adanya sosialisasi awal mengenai apa saja kelengkapan administratif dalam proses pengaduan, melalui pemberitahuan/penjelasan secara visual, dapat dilakukan berupa poster, x-banner, brosur, yang berisi terkait syarat administrasi dan batas waktu maksimal penyelesaian kasus/pengaduan, Perlu adanya kejelasan syarat-syarat administrasi untuk melakukan pengaduan di KPP Provinsi Jawa Timur yang dapat di ketahui oleh semua kalangan.

Sehingga tidak menimbulkan rasa kecemburuan sosial akan pelayanan yang diberikan, dan Perlu dibuatnya pemberitahuan yang divisualisasikan dengan jelas agar kepastian pelayanan dapat diperoleh oleh pengadu, dan pengadu tidak harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan seperti pada saat tidak adanya petugas/komisioner yang bertugas memberikan pelayanan ketika rapat evaluasi mingguan berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Gubernur No. 14 Tahun 2006 Tentang *Pelayanan Publik di Jawa Timur*.
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 08 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Laporan Kinerja Komisi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Timur Tahun 2012.
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Publik Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Wikipedia. Pelayanan Publik. http://en.wikipedia.org/wiki/publik_service. Diakses pada 28 September 2013, pukul 22.34 WIB
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Sinamela, Lijan P. dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta : PT. Bumi Aksara

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatus Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Bandung : CV. Mandar Maju.

Barata, Atep. 2004. Dasar- dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media. Komputindo.

Kasmir. 2006. Manajemen Perbankan. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Wijono, D. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Vol.1*. Surabaya : Air Langga University Press.

Surjadi. 2009. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung : PT. Reflika Aditama.

Sutopo dan Suryanto, Adi. 2006. Pelayanan Prima. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.

Sedarmayanti. 2005. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik). Bandung : PT. Refika Aditama.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS)

Keputusan Menpan Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta