

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK
(STUDI KASUS DI KELURAHAN PALAPA KECAMATAN TANJUNG
KARANG PUSAT KOTA BANDAR LAMPUNG TAHUN 2022)**

(Skripsi)

Oleh

DEWARUCI ALHAKIM

NPM 1946021021



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

ABSTRACT

PUBLIC SATISFACTION WITH GOVERNMENT SERVICE (STUDY IN PALAPA VILLAGE, TANJUNG KARANG PUSAT SUBDISTRICT, BANDAR LAMPUNG CITY 2022)

BY

DEWARUCI ALHAKIM

Kelurahan Palapa as a public service organizer has an obligation to continuously improve its service to the public in accordance with the provisions of the RB PROVISION that every government agency must conduct surveys. Therefore, the aim of this research is to know the Public Satisfaction Index (SCI) for public services carried out by the Government of Kelurahan Palapa Tanjung Karang Central. This survey uses a measure established by PERMENPAN RB No. 14 Year 2014 through the 9 (nine) elements of ICT, namely: Terms, Time, Fees or Tariffs, Quality of Services and Products, Officer Competence, Official Behavior, Officers Performance, Facilities and Prasarana, and the last System, Mechanisms and Procedures. Research methods use a quantitative descriptive approach. As for the collection of data, using the quioner contained in the google form, samples of 150 (one hundred fifty) people, all of whom are the community Kelurahan Palapa, sampling techniques referring to Sugiyono's opinion, 2004: 72, that is based on random or accidental samplings and samples determination according to Slovenian formula. The results of the research showed that the GDP of Palapa Tanjung Karang Central is 74.5 which means in category (B) well. The highest satisfaction of the people Kelurahan Palapa obtained on the employee behavior indicator of 87.3% and the lowest on the indicators of service time and system, mechanism, procedures of 80%. This indicates that Kelurhan Palapa people already feel satisfied with the service provided by the government apparatus. For the advice that the author can give in this study, even though the I.C.M. is good, but there is a training still need to always be prime and quality.

Keywords: Palapa Village, Community Satisfaction Index, Public Service Qualit

ABSTRAK

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS DI KELURAHAN PALAPA KECAMATAN TANJUNG KARANG PUSAT KOTA BANDAR LAMPUNG TAHUN 2022)

Oleh

DEWARUCI ALHAKIM

Kelurahan Palapa sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk terus meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan PERMENPAN RB bahwa setiap lembaga pemerintah harus melakukan survei. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan Palapa Tanjung Karang Pusat. Survei ini menggunakan alat ukur yang ditetapkan oleh PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2014 melalui ke 9 (sembilan) unsur IKM, yaitu: Persyaratan, Waktu, Biaya atau Tarif, Kualitas Pelayanan dan Produk, Kompetensi Pegawai, Perilaku Pegawai, Kinerja Pegawai, Sarana dan Prasarana, dan yang terakhir Sistem, Mekanisme dan Prosedur. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Sedangkan untuk pengumpulan data, menggunakan kusioner yang di isi melalui google form, sample sebanyak 150 (seratus lima puluh) orang yang semuanya merupakan masyarakat Kelurahan Palapa, Teknik sampling merujuk pendapat Sugiyono, 2004:72, yaitu berdasarkan kebetulan atau *accidental sampling* dan penetapan sample menurut rumus slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa IKM Kelurahan Palapa Tanjung Karang Pusat adalah 74,5 yang berarti dalam kategori (B) baik. Nilai tertinggi kepuasan masyarakat Kelurahan Palapa diperoleh pada indikator perilaku pegawai sebesar 87,3% dan terendah pada indikator pelayanan waktu dan sistem, mekanisme, prosedur sebesar 80%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Kelurahan Palapa sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah. Untuk saran yang penulis dapat berikan dalam penelitian ini, walau pun IKM kelurahan sudah bagus, namun adanya pelatihan tetap perlu agar selalu prima dan berkualitas.

Kata Kunci: *Survei, Kelurahan Palapa, Indeks Kepuasan Masyarakat.*

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK
(STUDI KASUS DI KELURAHAN PALAPA KECAMATAN TANJUNG
KARANG PUSAT KOTA BANDAR LAMPUNG TAHUN 2022)**

Oleh

DEWARUCI ALHAKIM

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU PEMERINTAHAN**

Pada

**Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

Judul : **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA
PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS DI
KELURAHAN PALAPA KECAMATAN
TANJUNG KARANG PUSAT KOTA BANDAR
LAMPUNG TAHUN 2022)**

Nama Mahasiswa : **Dewaruci Alhakim**

Nomor Pokok Mahasiwsa : **1946021021**

Jurusan : **Ilmu Pemerintahan**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



MENYETUJUI

1. Pembimbing

Drs. Budi Harjo, S.Sos., M.IP
NIP 196801121998021001

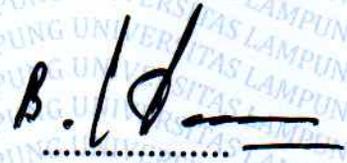
2. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP
NIP 196112181989021001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Drs. Budi Harjo, S.Sos., M.IP**



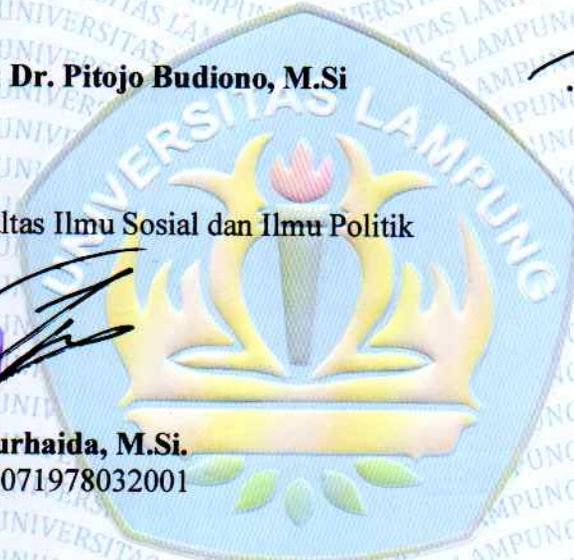
Penguji : **Dr. Pitojo Budiono, M.Si**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si.
NIP. 196108071978032001



Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 10 Januari 2024

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun diperguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah berlaku di Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 03 Oktober 2023
Yang Membuat Pernyataan



Dewaruci Alhakim
NPM. 1946021021

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Dewaruci Alhakim merupakan anak pertama dari empat bersaudara dari pasangan Stevanus Juli Dwi Haryanto dan Deliyana yang lahir pada tanggal 07 Maret 2000 di Kota Bandar Lampung Provinsi Lampung. Jenjang pendidikan penulis di mulai dari SD Santo Yosef Lahat pada tahun 2007 dan lulus pada tahun 2012.

Pendidikan tingkat pertama di SMP Santo Yosef Lahat tahun 2012 dan lulus pada tahun 2015. Penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Lahat tahun 2015 dan lulus pada tahun 2018. Pada tahun 2019 penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri (PTN) Universitas Lampung melalui jalur Paralel dan dinyatakan lulus pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Lampung tahun 2019..

Selama berkuliah di Universitas Lampung, penulis aktif mengikuti berbagai kegiatan kemahasiswaan di HMJ Ilmu Pemerintahan. Selain itu penulis mengikuti kegiatan pada organisasi eksternal kampus seperti SPECH, dimana penulis mendapatkan berbagai pengalaman menarik saat mengikuti kegiatan pada organisasi tersebut, seperti belajar untuk meningkatkan kemampuan berbicara bahasa Inggris penulis dengan sesama anggota SPECH. Pada tahun 2022 penulis menjalani Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Pamenang, Kecamatan Pagelaran, Kabupaten Pringsewu. Pada KKN

penulis berhasil menjalankan berbagai program kerja yang direncanakan bersama oleh rekan mahasiswa lainnya dari berbagai jurusan di UNILA dengan sangat baik dan dapat bermanfaat bagi kepentingan masyarakat desa dimana KKN penulis berlangsung. Setelah itu penulis mengikuti Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) di Dewan Perwakilan Rakyat (DPRD) Kota Bandar Lampung.

Pada saat mengikuti Program MBKM, penulis mengikuti berbagai kegiatan administrasi seperti membuat dan menyusun berkas-berkas penting, belajar tentang struktur-struktur DPRD Kota seperti bagian-bagiannya dan apa saja tugas dan kewajibannya. Penulis juga mengikuti sidang-sidang yang di adakan di DPRD Kota yang dapat menjadi pengalaman berarti bagi penulis.

MOTTO

“Semua yang ada di Bumi itu akan binasa, tetapi wajah Tuhanmu yang memiliki kebesaran dan kemuliaan tetap kekal. Maka, nikmat Tuhanmu yang manakah yang akan kamu dustakan

?”(Q.S Ar Rahman ayat 26-28)

“Hidup itu hanyalah ujian, Jalanin semampu kita dan senyumin apapun yang terjadi”

(Dewaruci Alhakim)

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah rabbil'alamiin segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah meridhai segala ikhtiar hamba-Mu, sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan.

Shalawat teriring salam, selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang selalu dinantikan syafa'atnya di Yaumul Akhir dan

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada: Ayahanda dan Ibunda tercinta

Stevanus Juli Dwi Haryanto dan Deliyana

Adikku tersayang

Sultan Malik Abdul Aziz

Azra Laila Dewi

Annisa Maffaza Hakim

Terimakasih untuk semua saudara-saudara seperjuangan di Jurusan Ilmu Pemerintahan, semoga segala kebaikan mendapat balasan dari Allah SWT.

Almamater Tercinta

Universitas Lampung

Segala puji bagi Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik (Studi Kasus Kelurahan Palapa Kecamatan Tanjung Karang Pusat Kota Bandar Lampung)”**. Sholawat teriring salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad Rasulullah SAW, yang telah berjuang dalam membawa umat dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benerang sehingga kita semua hidup dalam kemudahan.

Skripsi ini yang berjudul **“Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik (Studi Kasus Kelurahan Palapa Kecamatan Tanjung Karang Pusat Kota Bandar Lampung)”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari akan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki. Tanpa bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini mustahil dapat terwujud dengan baik. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A., I.P.M. selaku Rektor Universitas Lampung;
2. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;
3. Bapak Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP. selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;
4. Bapak Drs. Budi Harjo, S.Sos., M.IP. selaku Dosen Pembimbing Akademik Penulis, terimakasih atas ilmu dan pembelajarannya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
5. Bapak Dr. Pitojo Budiono, M.SI. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan banyak masukan, saran, kritik serta motivasi sehingga Penulis dapat menyempurnakan skripsi ini menjadi lebih baik;

6. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Lampung meski tidak dapat disebutkan satu persatu, tetapi tidak mengurangi rasa hormat Penulis kepada bapak dan ibu semua. Terimakasih atas dedikasi yang telah engkau berikan kepada Penulis, sehingga Penulis bisa sampai ke posisi saat ini;
7. Kedua orang tua Penulis, Ayah Stevanus dan Ibu Deliyana yang selalu mengiringi setiap langkah Penulis;
8. Kepada Adik Penulis, Annisa Maffaza Hakim Pramesti yang sangat Penulis sayangi. Terimakasih selalu mewarnai hari-hari Penulis, selalu menebarkan kebahagiaan dan kehangatan bagi Penulis;
9. Kepada informan Peneliti, Ibu Elsepiana, serta seluruh Staff Kelurahan Palapa;
10. Karyawan DPRD Kota, Kabag Keuangan Ibu Eti, Kasubag Keuangan Pak Canggih, Kasubag Keuangan Bu Ani, Kasubag Keuangan Bu Lili, dan Ibu Ike salah satu staff bagian keuangan, terimakasih atas waktu, tempat dan ilmu yang telah diberikan kepada Penulis sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
11. Kepada Sahabat-sahabat Penulis di Jurusan Ilmu Pemerintahan, Muhammad Jamaludin dan Oca Apriliani sahabat penulis yang senantiasa menemani dan berbagi suka cita selama berkuliah disini, Andika Ferianta, Candra Wahyudi, Dede Hermawan, dan Nehajuneha sahabat penulis yang dekat sedari magang karena sering berbagi cerita saat makan siang dan ikuet membantu penulis dalam mengerjakan skripsi ini. Gadis Prasta Driliandra yang sangat baik, selalu setia menemani dan membantu penulis, penulis sangat bersyukur memiliki mereka Muhammad Rizki, Agung Andrea W, Agun Arsi, Ayu Nurfita, Afriza Selvilia, Erika Tri Wahyuni, Ema Anggraini, Wenti Agustina, Ade Utama Jaya, Rido Putri, Avon Narisa, Deadora Kufiana F, Oksa Prima, Nando Ajjie Rifa'ei, Ghozali Syafri, dan Devi Wulan Dari. Terimakasih telah memberikan banyak kebahagiaan, senantiasa membantu dan menemani Penulis selama berkuliah di Jurusan Ilmu Pemerintahan ini;

12. Kepada Sahabat Kecil Penulis Dedek Aditya yang senantiasa memberikan dukungan bagi Penulis;
13. Kepada semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini, saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya;

Akhir kata Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Akan tetapi Penulis berharap kiranya karya sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua, Aamiin.

Bandar Lampung, 10 Januari 2024
Penulis.

Dewaruci Alhakim

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI.....	XV
DAFTAR TABEL	III
DAFTAR GAMBAR.....	XVII
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Kelurahan.....	7
2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat	7
2.3. Pelayanan Publik.....	12
2.4. Prinsip Pelayanan Publik	15
2.5. Kualitas Pelayanan Publik	16
2.6. Konsep Kepuasan	16
2.7. Kerangka Pikir	18
III. METODE PENELITIAN.....	19
3.1. Administrasi Dan Geografi.....	19
3.2. Metode Penelitian	19
3.3. Instrumen Penelitian	19
3.4. Populasi dan Sampel Penelitian.....	19
3.4.1. Populasi Penelitian.....	19
3.4.2. Sampel Penelitian.....	20
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.6. Sumber Data	23
3.7. Teknik Analisis Data	23
IV. GAMBARAN UMUM.....	25
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	25
4.2. Geografi dan Administrasi.....	26
4.3. Kependudukan	27
4.4. Struktur Organisasi	32
4.5. Prosedur/Alur Pelayanan Pengurusan.....	37
4.6. Deskripsi Hasil Penelitian.....	37

V. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
5.1. Hasil Dan Pembahasan	41
5.1.1. Persyaratan Pelayanan.....	42
5.1.2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	44
5.1.3. Waktu Pelayanan	46
5.1.4. Biaya atau Tarif Pelayanan	48
5.1.5. Kualitas Produk Dan Jenis/Bentuk Pelayanan	50
5.1.6. Kompetensi Pegawai (Profesionalisme)	52
5.1.7. Perilaku Pegawai.....	55
5.1.8. Kinerja Kelurahan Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat ...	57
5.1.9. Sarana Dan Prasarana.....	59
5.2. Interpretasi Hasil Penelitian	61
5.3. Hasil Survei Kelurahan Setelah dan Sebelum Covid.....	62
VI. SIMPULAN DAN SARAN	64
6.1. Simpulan	64
6.2. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM	24
2. Data Penduduk di Wilayah Kelurahan Palapa Januari 2023.....	27
3. Data Kepala Keluarga di Wilayah Kelurahan Palapa Januari 2023.....	27
4. Data Penduduk Menurut Umur dan Jenis Kelamin di Wilayah Kelurahan Bungur September 2013	28
5. Data Penduduk Menurut Mata Pencaharian di Wilayah Kelurahan Palapa Januari 2023	28
6. Data Penduduk Menurut Agama di Wilayah Kelurahan Palapa Januari 2023.....	29
7. Data Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan di Wilayah Kelurahan Palapa Januari 2023	30
8. Sarana Prasarana Perekonomian Kelurahan Palapa.....	30
9. Jumlah Pegawai Menurut Status Kepegawaian Di Kelurahan Palapa.....	31
10. Jumlah Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan Di Kelurahan Palapa	31
11. Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	37
12. Pendidikan Terakhir Responden	38
13. Pekerjaan Utama Responden	39
14. Nilai Persepsi Interval IKM, Interval Konversi IKM	40
15. Nilai Rata-Rata Unsur	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pikir	18
2. Dena Peta Kelurahan Palapa	26
3. Struktur Organisasi Kelurahan Palapa	32
4. Prosedur/Alur Pelayanan Pengurusan Kelurahan Palapa	37
5. Grafik Persyaratan Pelayanan	42
6. Grafik Sistem, Mekanisme dan Prosedur.....	45
7. Grafik Waktu Pelayanan	46
8. Grafik Baiaya Atau Tarif Pelayanan	49
9. Kualitas Produk Dan Jenis/Bentuk Pelayanan	51
10. Grafik Kompetensi Pegawai (Profesionalisme).....	53
11. Grafik Perilaku Pegawai	55
12. Grafik Kinerja Kelurahan Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat.....	58
13. Grafik Sarana Dan Prasarana	60

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dengan luasnya Negara Indonesia yang terbentang dari Samudra Hindia sampai Samudra Pacifik. Sistem pemerintahan Indonesia dibagi menjadi pemerintahan tingkat pusat, daerah (provinsi, kabupaten, kota) sampai pemerintahan tingkat desa/kelurahan. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil yang setingkat desa, melakukan tugas pelayanan publik atau umum tanpa adanya tujuan untuk menggarap profit, *non profit organization* singkatnya. Dengan pengguna pelayanannya adalah masyarakat.

Dilihat dari kebutuhan masyarakat, pelayanan publik sangat penting, baik dalam bentuk jasa ataupun barang. Pelayanan dalam bentuk jasa dapat berupa pelayanan kesehatan, Pendidikan, dll. Sedangkan untuk pelayanan barang dapat berbentuk air bersih, jalan raya, taman umum, stadion olahraga, dll. Hal inilah yang membuat pelayanan publik menjadi penting bagi kehidupan masyarakat sehari-harinya.

Menurut undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang 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/pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Namun dalam penyelenggaraan pelayanan publik, orientasi terhadap kekuasaan yang masih kuat, membuat birokrasi menjadi semakin jauh dengan misinya untuk melayani masyarakat semestinya. Hal ini ditunjukkan dengan

masih saja ada pejabat pemerintah yang menempatkan dirinya sebagai penguasa dan bukan sebagai pelayan masyarakat. Akibatnya dalam penyelenggaraannya, birokrasi cenderung mengabaikan aspirasi atau kepentingan masyarakat. Akses terhadap serta kualitas pelayanan publik sering berbeda-beda di tiap tempat. Hal ini sering kali mengusik rasa keadilan di hati masyarakat akibat merasa diperlakukan tidak adil oleh birokrasi publik. Tidak jarang kita mendengar keluhan masyarakat melalui media massa. Jika pemerintah tidak merespon kondisi ini, maka akan memunculkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah di pandangan masyarakat.

pelayanan publik merupakan bentuk peran pemerintah dalam melaksanakan tugasnya untuk melayani masyarakat secara umum dan adil. Sehingga sudah menjadi kewajiban pemerintah untuk melayani setiap warga negara atau penduduk untuk memenuhi hak serta dasar masyarakat Indonesia. Hal ini membuat pelayanan menjadi aspek penting dalam sebuah instansi pemerintah dan menjadi bagian paling depan yang harus diperhatikan.

Pelayanan adalah tugas yang hakiki bagi aparatur, sebagai bentuk abdi negara dan masyarakat. Tugas ini dijelaskan didalam pembukaan UUD 1945 alinea ke-4. Berisikan 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian dan keadilan sosial.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus dilakukan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan publik dapat diberikan secara tepat, murah, cepat, dan mudah. Oleh karena itu upaya dalam meningkat kualitas pelayanan merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara terus-menerus oleh semua tingkat jajaran aparatur negara. Sehingga dibutuhkan suatu bentuk standarisasi dalam menilai sistem pelayanan yang dimiliki oleh tiap aparatur pemerintah, untuk itu ditetapkannya Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

(IKM) dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017

Pentingnya indeks kepuasan masyarakat (IKM), menjadi tolak ukur bagi instansi pemerintah ketika melakukan evaluasi pelayanan yang di berikan kepada masyarakat. Melalui indikator tersebut, instansi pemerintah akan di nilai seberapa baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara umum. Dengan adanya IKM, menjadikan instansi yang terkait untuk mengetahui, apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar pelayanan dan tergolong baik atautkah adanya yang perlu untuk dibenahi kembali.

Tujuan lakukannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah tercapainya tingkat kualitas pelayanan pubik melalui keterlibatan Masyarakat untuk memberikan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh sebab itu, hasil survei IKM menjadi alat monitoring dan evaluasi bagi badan penyelenggara pelayanan untuk senantiasa menjadi bahan pengambilan keputusan demi upaya perbaikan pelayanan dan tetap menjaga pelayanan tersebut selalu prima.

Berdasarkan wawancara lepas yang penulis lakukan dengan beberapa masyarakat Kelurahan Palapa Kecamatan Tanjung Karang Pusat Kota Bandar Lampung, banyak dari mereka menolak untuk penulis wawancarai mengenai kinerja dan kepuasan mereka terhadap kelurahan. Hal ini membuat penulis menjadi penasaran, apakah masyarakat kelurahan menolak untuk diwawancarai akibat mereka yang takut dengan aparat kelurahan atau mereka sudah sangat puas dengan kinerja kelurahan sehingga tidak ingin mencoreng nama baik kelurahan. Karena itu, judul yang penulis angkat “Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik (Studi Kasus Kelurahan Palapa Kecamatan Tanjung Karang Pusat Kota Bandar Lampung Tahun 2022)

Adapun penelitian terdahulu yang penulis gunakan sebagai pemberi ide dan referensi bagi penulis. Penelitian-penelitian terdahulu tersebut terdiri dari.

1. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Pandeglang. Penelitian ini merupakan karya Wahyu Apriansyah tahun 2016. Beliau merupakan mahasiswa dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang. Penelitian ini dilatar belakangi oleh diskriminasi terhadap pemberian pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh pelaksana teknis DISDUKCAPIL Kabupaten Pandeglang dan pelaksanaan teknis yang kurang memahami Tupoksinya. Tujuan penelitian yakni mengetahui seberapa besar nilai DISDUKCAPIL Kabupaten Pandeglang kepada masyarakat Kabupaten Pandeglang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini menunjukkan hasil, bahwa pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Pandeglang memiliki nilai yang cukup baik, yaitu 60,77%. Menunjukkan bahwa masih adanya kekurangan didalam pelayanan yang diberikan DISDUKCAPIL Kabupaten Pandeglang.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Di Kelurahan Bungur Jakarta Pusat. Penelitian ini merupakan karya Irwinsyah Ramadhan tahun 2014. Beliau merupakan mahasiswa asal Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sutan Ageng Tirtayasa Serang – Banten. Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Bungur Jakarta Pusat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kelurahan Bungur Jakarta Pusat yang meliputi 14 unsur indeks kepuasan masyarakat, yaitu Persyaratan Pelayanan, Kejelasan Petugas Pelayanan, Disiplin Petugas, Tanggung jawab Petugas Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Keadilan Mendapatkan Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kepastian Jadwal Pelayanan, Kenyamanan Lingkungan, Keamanan Pelayanan, Kewajaran Biaya Pelayanan, dan Kepastian Biaya Pelayanan. Untuk metode yang digunakan didalam penelitian ini, menggunakan metode analisis deskriptif dengan alat pengumpulan data berupa kusioner dan

observasi. Penelitian ini mengambil 150 masyarakat sebagai respondennya yang berasal dari lingkungan Kelurahan Bungur itu sendiri. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ditinjau dari dimensi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan yang diberikan berjalan sudah baik dengan Nilai Interval 2,87 dan setelah di konversikan menjadi 71,65 yang menunjukkan mutu pelayanan B (baik). Menunjukkan bahwa masyarakat Kelurahan Bungur sudah puas dengan mutu pelayanan yang diberikan.

3. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Penelitian ini merupakan karya Norisa tahun 2015, beliau merupakan mahasiswa asal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Penelitian ini membahas tentang kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Gunung Sari. Penelitian ini menggambarkan dan menjelaskan kualitas pelayanan publiknya. Jenis penelitian ini merupakan Deskriptif Kuantitatif yang menjelaskan kualitas pelayanan publik dengan responden sebanyak 55 (lima puluh lima) orang yang merupakan masyarakat kelurahan tersebut menggunakan kusioner dan observasi terhadap responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kelurahan tersebut masih masuk kedalam kategori baik, namun dapat dikatakan tidak baik didalam beberapa kategori.

Dari beberapa penelitian-penelitian sejenis di atas, yang merupakan penelitian yang juga berkaitan dengan kualitas dari pelayanan salah satu instansi pemerintah, yaitu kelurahan. Setelah dilakukannya penelusuran-penelusuran oleh peneliti, belum adanya penelitian yang membahas mengenai Kepuasan Pelayanan Di Kelurahan Palapa Kecamatan Tanjung Karang Pusat Kota Bandar Lampung, yang menjadi ciri khas dasar nilai kebaruan dalam penelitian ini.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di Kelurahan Palapa Kecamatan Tanjung Karang Pusat Kota Bandar Lampung.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar IKM di Kelurahan Palapa Kecamatan Tanjung Karang Pusat Kota Bandar Lampung melalui masyarakatnya dan membantu Kelurahan dalam menilai kualitas pelayanan yang mereka miliki.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang penelitian ini dapat berikan kepada para pembaca, baik dalam bentuk akademis, maupun praktis :

a. Manfaat Akademis

Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi suatu bentuk rekomendasi bagi para pembaca ataupun penelitian berikutnya dimasa depan. Setidaknya penelitian ini dapat menjadi suatu bentuk referensi bagi yang ingin melakukan penelitian serupa yang berkaitan dengan kualitas pelayanan ataupun bagi mereka yang ingin melakukan survei terhadap instansi pemerintah.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharap dapat menjadi motivasi untuk kelurahan palapa agar menjadi lebih baik lagi.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kelurahan

Kelurahan adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah langsung dibawah camat, yang tidak berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dan Peraturan Pelaksanaannya terdapat Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 yang mengatur tentang Kelurahan. Dalam Peraturan Pemerintah tersebut dijelaskan pada Pasal 1 ayat 5 menjelaskan bahwa Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat Daerah/Kota dalam wilayah kerja kecamatan. Pemerintah kelurahan terdiri dari Kepala Kelurahan dan Perangkat kelurahan yang terdiri dari Sekertaris Kelurahan dan Kepala-Kepala Seksi. Kelurahan adalah sumber sebagai bahan keterangan dan sumber data yang paling murni yang paling mendekati kenyataan, data dan bahan keterangan yang diperoleh dari kelurahan sering kali dipergunakan untuk rencana daerah atau pemerintahan, maka data buatan atau data karangan harus dihindarkan karna dapat mengagalkan tercapainya tujuan negara, data dari kelurahan sebagai produk administrasi kelurahan harus bernilai dan dipercaya. Kelurahan pada pernyataan di atas merupakan sebuah organisasi yang memiliki perangkat atau aparatur yang menjalankan sistem organisasi dibidang pemerintahan.

2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut Kepmenpan No 25 tahun 2009 adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat

dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Menurut Tjiptono (1997:31), Indeks Kepuasan Pelanggan adalah mengukur perbedaan antara apa yang ingin diwujudkan oleh pelanggan dalam membeli suatu produk atau jasa dan apa yang sesungguhnya ditawarkan perusahaan.

Menurut Tjiptono, kepuasan pelanggan dapat dicapai, apabila kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi. Sehingga Tjiptono (Achmad, 2010:189) menyatakan, bahwa ada 3 (tiga) tingkat harapan pelanggan mengenai kualitas, yaitu:

1. Harapan pelanggan yang paling sederhana adalah bisa atau ada jaminan mendapat pelayanan
2. Dalam tingkat harapan kedua, kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima baik dan memuaskan mereka. Misalnya kesopanan, keramah-tamahan dan lain-lain
3. Dalam tingkat harapan ketiga, pelanggan menuntut adanya kesenangan dan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Seperti dengan ruang tunggu yang bersih, nyaman serta tersedia berbagai bahan bacaan untuk menghabiskan waktu.

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah sampai sekarang ini masih banyak dijumpai kelemahan. Sehingga masih belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih saja adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat membuat citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat tugas utama pemerintah adalah untuk melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Melihat jenis pelayanan sangat beragam dan memiliki sifat dan karakteristik yang berbeda-beda, maka dalam memudahkan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan, diperlukannya pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, baik Pemerintah Pusat, Provinsi,

Kabupaten/Kota, dan Kelurahan/Desa untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Oleh karena itu, menurut keputusan pemerintah tentang pengukuran kepuasan masyarakat sebagaimana ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 (KEP/25//M.PAN/2004). Terdapat 14 indikator dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat, yaitu

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- 2) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;

- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- 10) Kewajiban biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- 14) 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

Namun dalam ketentuan PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 yang terbaru tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, terbagi dalam 9 unsur, yaitu:

- 1) Persyaratan merupakan teknis dan juga administratif yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur merukan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang menerima pelayanan hal ini dapat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 3) Waktu Penyelesaian merupakan target waktu pelayanan mampu diselesaikan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan oleh unit penyelenggara pelayanan.

- 4) Biayaa atau Tarif merupakan keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya pelayanan sebagaimana yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan, apakah dikenakan tarif atau tidak.
- 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 6) Kompetensi pelaksana merupakan kemampuan pelaksana yang meliputi tingkat pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman yang dimiliki petugas.
- 7) Perilaku pelaksana merupakan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 8) Penanganan pengaduan merupakan saran dan masukan sebagai salah satu cara pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjut.
- 9) Sarana dan prasarana merupakan kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang rapi, bersih, dan juga teratur.

Tujuan dari penggunaan ukur unsur ke-9 Indeks Kepuasan Masyarakat menurut IKM PERMENPAN NO. 14 tahun 2017 diatas antara lain:

- 1) Standaritas mengetahui kelemahan atau kekurangan masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 2) standaritas mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;
- 3) Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik yang berstandaritas;
- 4) Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan sesuai standar pemerintah Indonesia .

Sehingga penulis akan menggunakan ke-9 indikator tersebut untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat Kelurahan Palapa terhadap pelayanan yang diberikan.

2.3. Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan:

- a. 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.
- b. Pelaksanaan pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
- c. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- d. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam.

Beberapa pengertian dasar pelayanan publik yang dituliskan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- b. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Instansi Pemerintah.
- c. Instansi Pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik Pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.
- d. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada Instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
- e. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai Instansi Pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.
- g. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- h. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.
- i. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- j. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan

- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa Hakikat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004):

- a. **Transparansi.** yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas.** yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional.** yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. **Partisipatif.** yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak.** Yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban.** Yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.4. Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 96 Tahun 2012 mengenai pelayanan publik, Peraturan Pemerintah ini sudah mengatur bagaimana penyelenggaraan sistem pelayanan yang terintegrasi dalam pelayanan publik. Terdapat juga prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu:

- a) Kesederhanaan, artinya dalam proses pemberian pelayanan tidak harus berbelit-belit dan tidak mempersulit pelaksanaan pelayanan.
- b) Kejelasan, artinya dalam segala persyaratan pelayanan publik harus jelas seperti rincian biaya pembayaran dan juga harus ada kejelasan mengenai tata cara pelayanan yang sesuai prosedur.
- c) Kepastian waktu, artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat terselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan.
- d) Akurasi, artinya dalam proses pelayanan publik data-data yang diterima dengan benar, sesuai dengan fakta, tepat dan sah.
- e) Keamanan, artinya dalam proses pelayanan publik harus mampu memberikan kepastian hukum dan rasa aman kepada penerima layanan.²⁵
- f) Tanggung jawab, artinya para penyelenggara pelayanan mampu menyelesaikan segala keluhan atau persoalan yang diadukan masyarakat.
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana, artinya tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan layak untuk para penerima layanan, agar masyarakat dapat merasa nyaman dan puas atas pelayanan yang diberikan.
- h) Kemudahan akses, artinya tempat dan lokasi dapat dijangkau dengan mudah oleh masyarakat serta dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
- i) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, artinya pemberi pelayanan harus bersifat sopan, santun, ramah, disiplin serta memberikan pelayanan dengan ikhlas agar dapat tercipta hubungan yang baik antara pemberi dan penerima layanan.

- j) Kenyamanan artinya, dalam lingkup pelayanan harus menyediakan fasilitas yang lengkap, teratur, nyaman, bersih dan sehat.

2.5. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiansyah (2011):36) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu yang berkaitan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan barang dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Berdasarkan pengertian yang disampaikan oleh Goetsch dan Davis dalam Hardiansyah (2011):36) tentang kualitas pelayanan publik. Peneliti dapat menyimpulkan kualitas pelayanan publik merupakan suatu bentuk kemampuan dari suatu organisasi dalam penyelenggara pelayanan publik untuk mampu dalam memberikan atau menyediakan sebuah layanan berupa barang ataupun jasa semaksimal mungkin kepada penerima pelayanan atau konsumen, untuk memenuhi ekspektasi yang mereka miliki.

2.6. Konsep Kepuasan,

Kepuasan atau yang dalam bahasa Inggrisnya "*satisfaction*" berasal dari bahasa Latin "*statis*" yang berarti *faction* (melakukan atau membuat) atau cukup baik. Sederhananya bisa diartikan sebagai usaha pemenuhan sesuatu.

Untuk meningkatkan suatu pelayanan maka tidak ada pilihan lain selain peningkatan kualitas sumber daya manusia sebagai fondasi pelayanan terhadap masyarakat sambil secara terus menerus melakukan berbagai efisiensi dan difisiensi layanan yang mampu meningkatkan out put.

Menurut Oliver dalam pelayanannya (Supranto,2011) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas.

Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik.

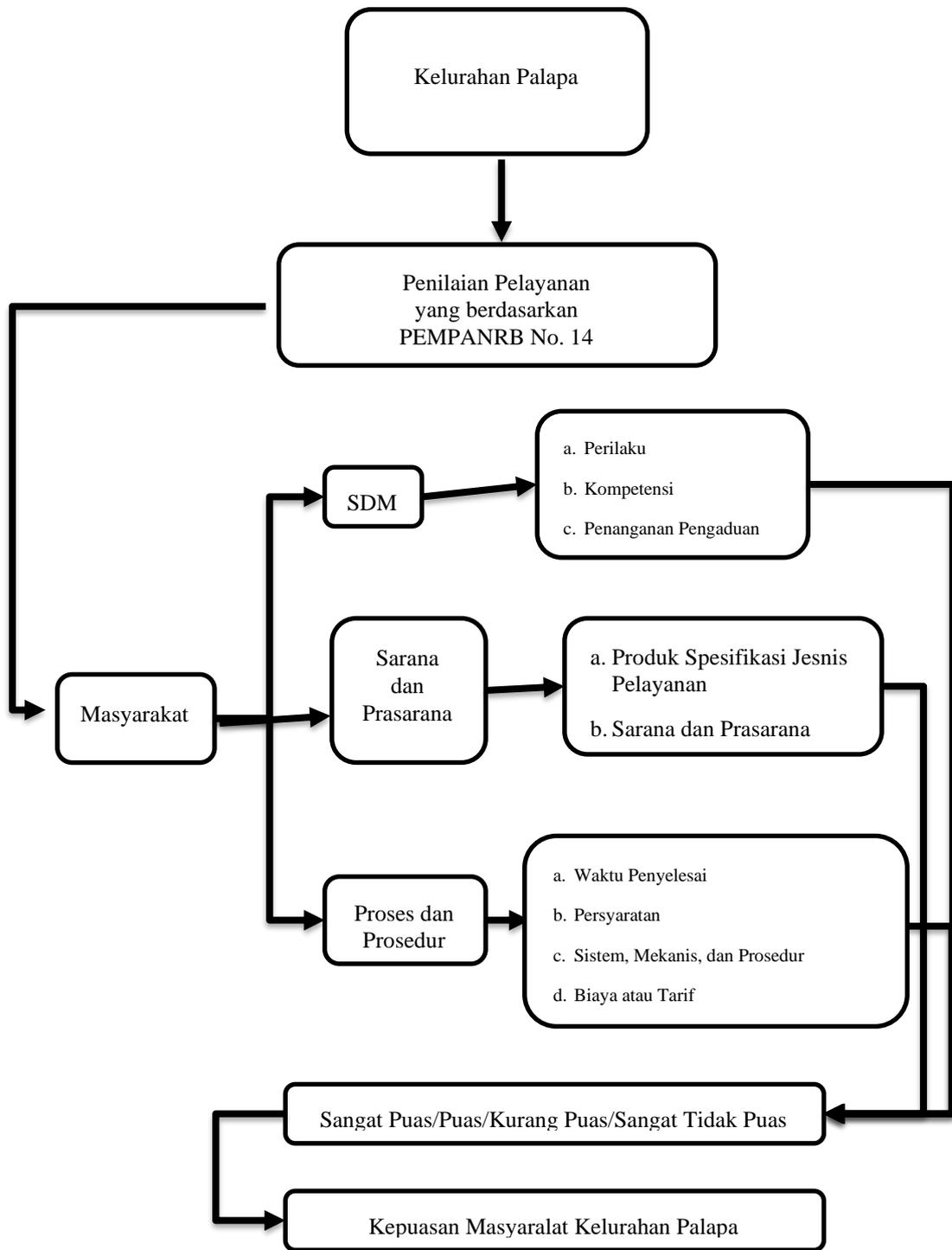
Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya.(Murti Sumarni, 2002 :226)

Menurut Tjiptono dan Candra, (2004) sehingga kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai

Dari berbagai uraian para ahli tersebut, penulis menyimpulkan bahwa kepuasan merupakan suatu perasaan senang atau puas akan sesuatu yang terpenuhi antara kenyataan dan harapan dalam memakai pelayanan yang diberikan.

2.7. Kerangka Pikir

Penelitian ini di latar belakang untuk melihat tingkat indeks kepuasan masyarakat (IKM) kelurahan palapa terutama diri kategori pelayanan umumnya secara administratif. Guna mengindikasikan adanya gambaran kualitas pelayanan di bidang administratif. Sehingga penelitian ini ditujukan untuk mengetahui dan diharap memberikan gambaran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan umum yang telah diberikan oleh kelurahan palapa kepada masyarakatnya sebagai penerima dan pengguna jasa pelayanan sebagaimana mestinya yang ditunjukkan dalam tingkat indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan pengukuran indikator atas unsur IKM sesuai KEPMENPAN No.25 Tahun 2004. Penelitian ini akan di ukur berdasarkan 9 indikator pengukuran indeks kepuasan masyarakat berdasarkan ketentuan dalam PEMPAN No. 14 tahun 2017. Yang akan dibagi menjadi 3 kategori.



Gambar 1. Kerangka Pikir.

III. METODE PENELITIAN

3.1. Administrasi Dan Geografi

Kelurahan Palapa merupakan Kelurahan yang terletak di Kecamatan Tanjung Karang Pusat

3.2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kuantitatif. Metode penelitian analisis deskriptif kuantitatif digunakan untuk mendapatkan gambaran lebih luas tentang berbagai hal yang diteliti melalui angka-angka perhitungan. (Sugiyono, 2005)

3.3. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini akan menggunakan kusioner sebagai instrumennya. Kusioner penelitian kemudian akan dibagikan kepada 150 orang responden yang dibuat dalam bentuk *rating scale* sesuai dengan skala pengukuran yang dipakai. Peneliti hanya menggunakan 150 responden, dikarenakan standar jumlah persyaratan responden berdasarkan KEPMENPAN No.25 Tahun 2004.

3.4. Populasi dan Sampel Penelitian

3.4.1. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2004:72). Populasi adalah keseluruhan

objek penelitian. Dalam penelitian ini, yaitu keseluruhan masyarakat pengguna layanan di Kelurahan Palapa.

Sedangkan sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2004:72-73). Sample merupakan bagian dari pada populasi, sample diambil dari bagian populasi yang dipilih. Sample adalah bagian atau wakil populasi yang diteliti. Oleh sebab itu sample dalam penelitian ini merupakan masyarakat Kelurahan Palapa yang akan dipilih secara acak sesuai dengan jumlah populasi.

3.4.2. Sampel Penelitian

Metode pengambilan sample yang digunakan penelitian ini adalah masyarakat/warga pengguna layanan di Kelurahan Palapa Kec. Tanjung Karang Pusat Kota Bandar Lampung. Sedangkan teknik penarikan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *Accidental Sampling*.

Menurut Sugiyono (2004:77) *Accidental sampling* adalah mengambil responden sebagai sample berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan penulis dapat digunakan sebagai sample bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data dengan kriteria utamanya adalah pengguna jasa layanan di Kelurahan Palapa. Berdasarkan KEPMENPAN No.25 Tahun 2004, standar jumlah sampel yang dapat dijadikan responden dalam penelitian ini adalah sebesar 150 orang.

Dalam penelitian, penentuan jumlah sampelnya menggunakan rumus Slovin menurut Sugiyono (2017). Rumus Slovin adalah suatu rumus yang digunakan untuk mencari besaran sampel yang dinilai mampu mewakili keseluruhan populasi. Sugiyono memaparkan penjelasannya tersebut melalui bukunya yang berkaitan dengan metodologi penelitian.

Berdasarkan populasi yang diteliti, yaitu berjumlah 3038 penduduk Kelurahan Palapa yang peneliti genapkan menjadi 3000 (tiga ribu). Sedangkan batas toleransi yang peneliti gunakan adalah 8%, maka untuk mengetahui sampel penelitian menggunakan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan :

n : Ukuran sampel

N : Ukuran Populasi

e : margin error yang ditoleransi

Dengan penelitian ini akan digunakan nilai e = 8%, artinya tingkat kepuasan sebesar 8%. Dengan menerapkan rumus slovin maka di peroleh sempel sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N e^2} \\ n &= \frac{3000}{1 + 3000 \times (0,08)^2} \\ n &= \frac{3000}{1 + (3000 \times 0,0064)} \\ n &= \frac{3000}{1 + 19,2} \\ n &= \frac{3000}{20,2} \\ n &= 148,5 \\ n &= 149 \end{aligned}$$

Dikarenakan hasilnya sampel 149, maka penulis membulatkan sampelnya menjadi 150.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner Google Form

Kuesioner google form adalah suatu teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan secara tertulis terhadap responden melalui media google form./

2. Kisi-kisi Kusioner Google Form

Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) (Dasar Hukum PERMENPAN No. 14 Tahun 2017)

- a. Persyaratan.
- b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur.
- c. Waktu Penyelesaian.
- d. Biayaa atau Tarif.
- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan.
- f. Kompetensi.
- g. Perilaku.
- h. Penanganan pengaduan.
- i. Sarana dan prasarana.

Pada setiap indikator, ada 5 (lima) jawaban yang dapat dipilih, yaitu:

- a. Jawaban Sangat Puas yang akan diberi skor 5 (lima).
- b. Jawaban Puas yang akan diberi skor 4 (empat).
- c. Jawaban Tidak Puas yang akan diberi skor 3 (tiga).
- d. Jawaban Sangat Tidak Puas yang akan diberi skor 2 (dua).

3. Observasi

Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara langsung di lokasi penelitian atas gejala-gejala yang ada kaitannya dengan objek yang diteliti, sehingga melalui proses ini penulis berusaha mendapatkan data yang dibutuhkan. Observasi dilakukan untuk menjajaki masalah yang dipilih dalam penelitian. Jadi berfungsi sebagai eksplorasi. Dari hasil ini kita dapat memperoleh gambaran yang jelas tentang masalah dan petunjuk yang dibutuhkan.

3.6. Sumber Data

Dalam penelitian ini, data yang akan digunakan didalam penelitian ini berupa data primer dan sekunder yang berbentuk kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif akan berupa angka-angka, skala-skala, tabel-tabel, formula dan lain-lainnya yang menggunakan perhitungan matematis. Sumber data yang akan mendukung dalam menjawab permasalahan dalam penelitian ini:

1. Data Primer (Kusioner Google Form)

Untuk sumber data primer akan diperoleh melalui responden, yaitu masyarakat kelurahan sebagai pengguna layanan di Kelurahan Palapa. Yang memberikan penilaian mereka melalui kusioner google form yang dijadikan sampel.

2. Data Sekunder (Observasi)

Data diperoleh malalui catatan-catatan, buku, laporan. terutama yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Data lainnya juga dapat diperoleh melalui arsip, sebagai sumber data dalam bentuk dokumen, data statistik dan naskah-naskah yang telah tersedia didalam instansi yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.7. Teknik Analisis Data

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM dipergunakan rumus sebagai berikut:

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

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25 – 100, maka hasil penilaian masing-masing dikalikan 25.

<p>Nilai IKM Unit Pelayanan X 25</p>

Hasil perhitungan tersebut di atas dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

No	Nilai Interval	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1	1,00-1,75	25-43.75	D	Sangat tidak baik
2	1,76-2.50	43.76 - 62.50	C	Tidak baik
3	2,50-3.25	62.51 – 81.25	B	Baik
4	3,26-4,00	81.25 - 100.00	A	Sangat baik

Sumber : Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. KEPMENPAN No. 25 Tahun 2004.

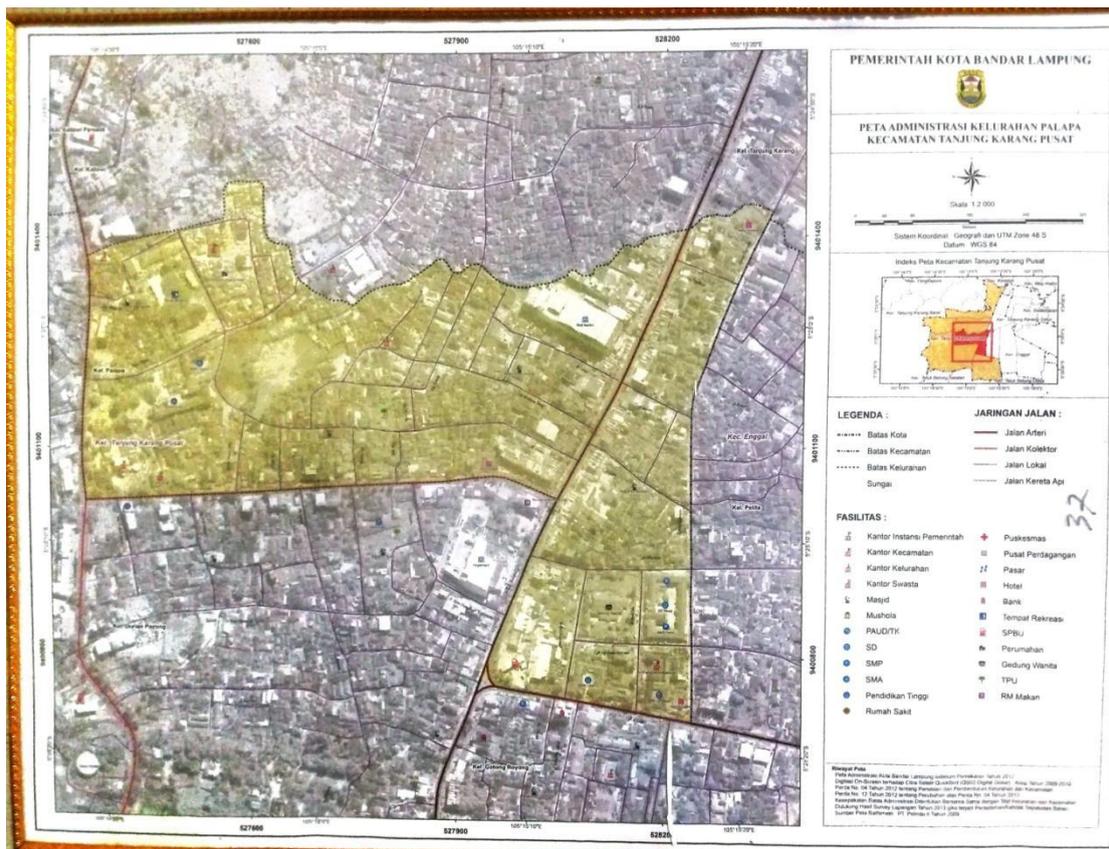
IV. GAMBARAN UMUM

4.1. Deskripsi Objek Penelitian

Dalam rangka peningkatan pembangunan dan kinerja pemerintahan khususnya Kelurahan Palapa maka perlu adanya informasi yang akurat, lengkap, dan tepat waktu sebagai *resources* (sumber/bahan) untuk proses pengambilan keputusan dalam pengolahan pembangunan, serta memberikan informasi dalam pelaksanaan, pemantauan, perencanaan, evaluasi dan kewaspadaan disemua tingkat administrasi.

Penulis menghimpun buku laporan ini mencangkup kegiatan-kegiatan yang berada di Kelurahan Palapa. Secara umum penulis jelaskan sesuai dengan kewajiban, tugas dan wewenang Lurah dan peragkat-perangkatnya yang telah berusaha semaksimal untuk melaksanakan tugas-tugas yang telah ditetapkan, antara lain meliputi:

1. Kasi Pemerintahan Ketentraman dan Ketertiban mencakup pelayanan pertanahan (ijin bangunan), pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil (surat pengantar nikah, kepengurusan KTP, akta lahir, kartu keluarga, surat kematian, surat pindah), pelayanan keamanan dan ketertiban (surat ijin tinggal, surat lapor diri, surat pengantar SKCK, poskamling, linmas dan banpol kelurahan, surat ijin pesta/rame-rame, surat lapor kehilangan).
2. Kasi Prasarana dan Sarana meliputi penetapan kawasan unggulan peringkat RW, pengadaan dan pemeliharaan prasarana lalu lintas sarana komunikasi (pemancar radio/orari, kantor telekomunikasi).



Gambar 2. Dena Peta Kelurahan Palapa

3. Kasi Kesejahteraan Masyarakat meliputi bidang kegiatan kelompok ibu PKK, bidang keagamaan (kegiatan kelompok pengajian, zakat, infak dan shadaqah), bidang olahraga, kesenian dan generasi muda (kelompok marawis dan, komunitas senam, dan remaja masjid).
4. Kasi Kebersihan dan Lingkungan Hidup meliputi program kerja bakti warga, tim Jumat bersih dalam rangka jumantik.

4.2. Geografi dan Administrasi

Kelurahan Palapa merupakan wilayah yang merupakan salah satu wilayah Kecamatan Tanjung Karang Pusat yang merupakan wilayah Kota Bandar Lampung. Kecamatan Tanjung Karang Pusat terletak pada 5° 24' 27" lintang selatan dan 105° 15' 75" bujur barat. Sedangkan Kelurahan Palapa memiliki wilayah seluas 33 Ha dan terletak pada -5° 41' 72" lintang selatan dan 105° 25' 00" bujur timur.

Kelurahan Palapa memiliki dua lingkungan. Lingkungan 1 memiliki 6 RT dan Lingkungan 2 yang terdiri dari 13 RT. Berdasarkan surat Keputusan Gubernur KDH TK I Lampung N0. 6/185.BIII/NK/1998 tentang Pemekaran Kelurahan di Wilayah Kota Bandar Lampung. Yang dimana Kecamatan Tanjung Karang Pusat bertambah satu (satu) kelurahan, yaitu Kelurahan Palapa yang merupakan pemekaran dari Kelurahan Durian Payung dan sampai saat ini dijadikan sebagai pusat Pemerintahan Kecamatan Tanjung Karang Pusat.

4.3. Kependudukan

Kelurahan Palapa memiliki jumlah penduduk yang berkisar 3.038 jiwa. Dengan komposisi penduduk seperti berikut:

Tabel 2. Data Penduduk di Wilayah Kelurahan Palapa Januari 2023

NO	KELURAHAN	JUMLAH PENDUDUK						WNI+WNA	KETERANGAN
		WNI			WNA				
		L.	P	L+P	L	P	L+P		
1	PALAPA	1.515	1.523	3.038	-	-	-	3.038	
	JUMLAH	1.515	1.523	3.038	-	-	-	3.038	

Sumber: Laporan Bulanan Kelurahan Palapa, 2023

Tabel 3. Data Kepala Keluarga di Wilayah Kelurahan Palapa Januari 2023

NO	KELURAHAN	JUMLAH KEPALA KELUARGA						WNI+WNA	KETERANGAN
		WNI			WNA				
		L	P	L+P	L	P	L+P		
1	PALAPA	825	89	914	-	-	-	914	
	JUMLAH	825	89	914	-	-	-	914	

Sumber: Laporan Bulanan Kelurahan Palapa, 2023

Berdasarkan tabel-tabel penduduk diatas. Jumlah kepala keluarga terbanyak pada jenis kelamin laki-laki, sebanyak 825 jauh melebihi kepala keluarga perempuan. Sedangkan untuk ukuran WNI (Warga Negara Indonesia) di Kelurahan Palapa terdapat sebanyak 3.038 orang. Dimana jumlah penduduk laki-laki dan perempuan memiliki jumlah yang hamper sama, dengan jumlah penduduk perempuan 8 (delapan) orang lebih banyak ketimbang penduduk laki-laki. Sedangkan untuk jumlah WNA-nya (Warga Negara Asing), Kelurahan Palapa tidak memiliki WNA sama sekali.

Tabel 4. Data Penduduk Menurut Umur dan Jenis Kelamin di Wilayah Kelurahan Bungur September 2013

NO	UMUR (TAHUN)	WNI		JUMLA H	WNA		JUMLAH	TOTAL
		LK	PR		LK	PR		
	0-4	107	67	174	-	-	-	174
	5-6	78	63	141	-	-	-	141
	7-14	98	100	198	-	-	-	198
	14-16	182	181	363	-	-	-	363
	17-24	213	256	469	-	-	-	469
	25-54	677	661	1.338	-	-	-	1.338
	55 Tahun Keatas	160	195	355	-	-	-	355
	Jumlah	1.5	1.5	3.038	-	-	-	3.038

Sumber: Laporan Bulanan Kelurahan Palapa, 2023

Berikut adalah tabel penduduk Kelurahan Palapa berdasarkan umur dan jenis kelamin. Berdasarkan table tersebut, jumlah penduduk terbanyak terdapat pada kelompok penduduk yang berumur 25-54 yang berkisar 1.338 (seribu tiga ratus tiga puluh delapan) orang. Dengan jumlah laki-laki yang berkisar 677 (enam ratus tujuh puluh tujuh) orang dan perempuan berjumlah 661 enam ratus enam puluh satu) orang. Tabel ini menunjukkan bahwa penduduk di Kelurahan Palapa didominasi oleh kelompok masyarakat usia produktif.

Tabel 5. Data Penduduk Menurut Mata Pencapaian di Wilayah Kelurahan Palapa Januari 2023

No	Jenis Mata Pencapaian	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Pegawai Negri Sipil (PNS)	79	169	248
2	ABRI	3	0	3
3	Dagang	299	195	494
4	Tani	7	0	0
5	Tukang	30	0	30
6	Buruh	340	200	540
7	Pensiunan	63	58	121
8	Lain-Lain	694	901	1.595

Sumber: Laporan Bulanan Kelurahan Palapa, 2023

Berikut adalah table penduduk Kelurahan Palapa berdasarkan mata pencapaian. Jika kita mengambil satu jenis pekerjaan saja, masyarakat Kelurahan Palapa banyak yang memilih untuk menjadi buruh, berdasarkan jumlahnya sebanyak 540 (lima ratus empat puluh) orang yang terdiri dari 340 (tiga ratus empat puluh) orang laki-laki dan 200 (dua ratus) orang perempuan. Yang diikuti dengan berdagang sebagai pilihan paling banyak kedua, sebanyak

494 (empat ratus Sembilan puluh empat) orang. Terdiri dari 299 (dua ratus Sembilan puluh Sembilan) orang laki-laki dan 195 (serratus Sembilan puluh lima) orang perempuan. Hal ini diduga dikarenakan letak georgafis Kelurahan Palapa yang terletak di Pusat Kota. Sehingga mempengaruhi bentuk mata pencaharian di Kelurahan Palapa. Akibat menguntungkannya bagi UMKM untuk melakukan usaha dagang dan mudahnya untuk mencari lowongan pekerjaan yang membutuhkan buruh.

Tabel 6. Data Penduduk Menurut Agama di Wilayah Kelurahan Palapa Januari 2023

No	Agama	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Islam	1.432	1.435	2.867
2	Kristen	20	15	35
3	Katholik	30	40	70
4	Budha	33	33	66
5	Hindu	0	0	0
Jumlah		1.515	1.523	3.038

Sumber: Laporan Bulanan Kelurahan Palapa, 2023

Masyarakat Kelurahan Palapa hanya menganut 4 (empat) agama saja, Berdasarkan data, Islam menjadi agama yang paling mendominasi dalam margin yang besar, yaitu sebesar 95% (Sembilan puluh lima persen) masyarakat Kelurahan menganut agama Islam atau sebanyak 2.867 (dua ribu delapan ratus enam puluh tujuh) orang, yang terdiri dari 1.432 (seribu empat ratus tiga puluh dua) orang laki-laki dan 1.435 (seribu empat ratus tiga puluh lima) orang perempuan. Sedangkan sisa 5% (lima persen) masyarakat kelurahan menganut agama lain dengan agama Katholik sebagai agama kedua di kelurahan.

Tabel 7. Data Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan di Wilayah Kelurahan Palapa Januari 2023

No	Tingkat Pendidikan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Sarjana	137	120	257
2	Sarjana Muda	102	101	103
3	SLTA	668	678	1.346
4	SLTP	250	225	475
5	SD	227	269	496
6	TK	24	63	87
7	Belum Sekolah	107	67	174
8	Buta Huruf	0	0	0
Jumlah		1.515	1.523	3.038

Sumber: Laporan Bulanan Kelurahan Palapa, 2023

Dari tabel data Pendidikan di Kelurahan Palapa, menunjukkan bahwa masyarakat kelurahan banyak yang merupakan tamatan SLTA (Sekolah Lanjutan Tingkat Atas) atau jalur pendidikan formal yang setara dengan SMA (Sekolah Menengah Atas). Tercatat sebanyak 1.346 (seribu tiga ratus empat puluh enam) orang yang terdiri dari 668 (enam ratus enam puluh delapan) orang laki-laki dan 678 (enam ratus tujuh puluh delapan) orang perempuan. Sedangkan bagi masyarakat yang belum sekolah (masih anak-anak) hanya berkisar 174 (seratus tujuh puluh empat) orang yang terdiri dari 107 (seratus tujuh) laki-laki dan 67 (enam puluh tujuh) perempuan saja.

Tabel 8. Sarana Prasarana Perekonomian Kelurahan Palapa

No	Jenis	Jumlah
1	Pangan	204
2	Sembako	17
3	Indomaret	1
4	Hotel	5
5	Alfamart	1
6	Warung	28
7	Mall	1
Jumlah		257

Sumber: Laporan Bulanan Kelurahan Palapa, 2023

Di Kelurahan Palapa, sarana dan prasarana perekonomian yang mendominasi adalah pangan atau industri pangan dengan jumlah 204 (dua ratus empat) yang merupakan kumpulan beberapa jenis industri yang menghasilkan beragam produk makanan seperti pertanian. Warung menjadi sarana prasarana perekonomian kedua terbanyak di kelurahan dengan jumlah 28 (dua puluh

delapan). Sedangkan sisanya merupakan industri-industri yang bisa ada dikarenakan letak geografis Kelurahan Palapa yang memang terletak di pusat Kota Bandar Lampung. Sehingga industri seperti mall, hotel dan mini market sudah pasti akan muncul.

Tabel 9. Jumlah Pegawai Menurut Status Kepegawaian Di Kelurahan Palapa

No	Status Kepegawaian	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	PNS dipekerjakan	2	3	5
2	PNS diperbantukan	1	1	2
3	CPNS dipekerjakan	-	-	-
4	CPNS diperbantukan	-	-	-
5	Pegawai Sektoral	-	-	-
Jumlah		3	4	7

Sumber: Laporan Bulanan Kelurahan Palapa, 2023

Berdasarkan tabel diatas, proporsi jumlah pegawai di Kelurahan Palapa lebih besar pada kelompok PNS (Pegawai Negri Sipil) tetap atau dipekerjakan dengan jumlah 5 (lima) orang dengan jumlah 2 (dua) laki-laki dan 3 (tiga) perempuan ketimbang PNS diperbantukan atau honorer yang hanya berjumlah 2 (dua) orang dengan masing-masing 1 (satu) laki-laki dan perempuan. Keseluruhan pegawai di Kelurahan Palapa berjumlah 7 (tujuh) orang dengan jumlah perempuan yang lebih banyak ketimbang jumlah laki-lakinya.

Tabel 10. Jumlah Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan Di Kelurahan Palapa

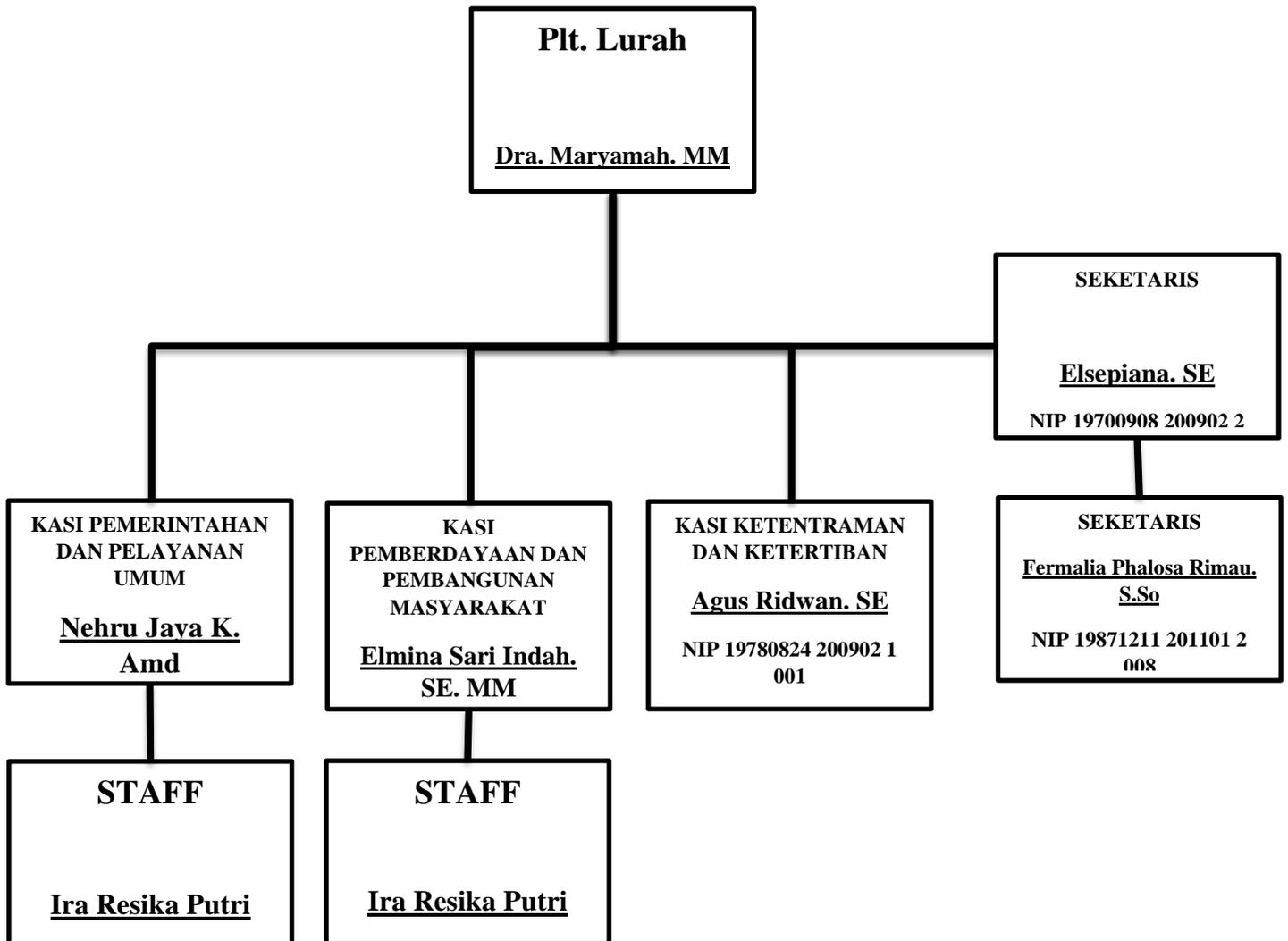
No	Tingkat Pendidikan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	SD Sederajat	-	-	-
2	SMP Sederajat	-	-	-
3	SMA Sederajat	1	-	1
4	DI Sederajat	-	-	-
5	DIII Sederajat	-	-	-
6	Sarjana (S1)	2	4	6
7	S2	-	-	-
Total		3	4	7

Sumber: Laporan Bulanan Kelurahan Palapa, 2023

Untuk tingkat pendidikan masing-masing individu pegawai di Kelurahan Palapa. Hampir semuanya adalah lulusan Sarjana (S1) yang berjumlah 6 (enam) orang dengan laki-laki 2 (dua) orang dan perempuan 4 (empat) orang. Sedangkan untuk lulusan SMA hanya terdapat 1 (satu) orang pegawai laki-laki saja. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kelurahan Palapa memiliki Pendidikan yang bagus.

4.4. Struktur Organisasi

Sesuai dengan Peraturan Daerah (PERDA) No 87 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Kelurahan Palapa di Bandar Lampung, maka struktur Organisasi Pemerintahan Kelurahan Palapa dan Perangkatnya diterapkan sebagai berikut:



Gambar 3. Struktur Organisasi Kelurahan Palapa

Keterangan:

Plt. Lurah : Dra. Maryamah. MM

Sekretaris : Elsepiana. SE

Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Umum : Nehru Jaya K. Amd

Kasi Pemberdayaan dan Pembangunan Masyarakat : Elmina Sari Indah. SE.
MM

Kasi Ketentraman Dan Ketertiban : Agus Ridwan. SE

Staff : Fermalia Phalosa Rimau. S.So

: Ira Resika Putri

: Ruli Irawan

1. Deskripsi Pekerjaan

A. Lurah

- Memiliki tugas untuk mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat dan juga ketertiban umum.
- Yang mengkoordinasikan pemeliharaan fasilitas dan prasarana pelayanan umum.
- Memimpin dan mengkoordinasikan penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPD.
- Melaksanakan wewenang lain sesuai dengan peraturan perundang-undangn.
- Pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan bidang kesejahteraan social dan terhadap kegiatan di bidang posyandu serta kebersihan.
- Penyelenggaraan kegiatan pembinaan ideologi negara dan kesatuan bangsa lingkup rukun warga.
- Menguasai peraturan perindang-undangam, petunjuk pelaksanaan dan tujuan teknis yang berlaku.

- Melakukan koordinasi dengan seksi-seksi pada unit kerja maupun SKPD/Instansi terkait sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
- Mengatur dan mendistribusikan pekerjaan kepada bawahan.
- Menyelenggarakan tugas-tugas umum pemerintah, pembinaan ketentraman dan ketertiban, ekonomi pembangunan dan pemberdayaan masyarakat, serta kesejahteraan rakyat,
- Menyelenggarakan pelayanan umum kepada masyarakat sesuai peraturan yang berlaku

2.) Seketaris

- Seketaris kelurahan dipimpin oleh sekretaris kelurahan yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Lurah.
- Menyusun program dan rencana kegiatan kesekretariatan.
- Pelaksanaan koordinasi pelayanan kesekretariat dengan sub unit lain di lingkungan kelurahan.
- Tugas pokok Seketaris Kelurahan adalah menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan pengelolaan sarana dan prasarana, kerumah tanggaan, kehumasan, organisasi dan tatalaksana serta melaksanakan pelayanan teknis administrative kepada unsur satuan organisasi Pemerintahan Kelurahan.
- Penyusunan rencana dan penyelenggaraan tugas-tugas yang meliputi administrasi umum, kepegawaian, dan keuangan serta menyusun laporan pelaksanaan tugas.
- Membantu dalam mengevaluasi dan meneliti pelaksanaan operasional kantor atau perusahaan.
- Pengkordinasian penyusunan rencana kerja kelurahan dan penyelenggaraan seksi-seksi secara terpadu pada pelaksanaan tugas

pelayanan administrasi, juga pengelolaan kepegawaian dan gaji pegawai, surat menyurat, ketata laksanaan dan kepustakaan.

- Pengolaan rumah tangga, perlengkapan kantor, penyelenggaraan protokoler, humas, perjalanan dinas, dan menyusun statistik dan pelayanan umum di kelurahan.
- Pelaksanaan penyusunan dan penyampaian laporan kegiatan pemerintahan Kelurahan.
- Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan ketentuan yang berlaku.
- Menghimpun dan mempelajari petunjuk teknis, peraturan perundang-undangan, yang berlaku yang berhubungan dengan bidangnya sebagai pedoman dan landasan kerja.

3.) Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Umum

Membantu lurah dalam hal pelaksanaan urusan dan pembinaan di bidang pelayanan umum, pengoordinasian pembinaan pengawasan, pengendalian, pengolaan, fasilitasi, evaluasi, pelaporan kegiatan di bidang pelayanan umum meliputi pelayanan penyelenggaraan pemerintahan, melaksanakan tugas pelayanan sosial kemasyarakatan dan peningkatan kapasitas, melaksanakan pembinaan dan fasilitas tentang pemilu, kependudukan, transmigrasi keamanan dan ketertiban di tingkat kelurahan, pembinaan administrasi kependudukan serta melakukan penyusunan rencana dan penyelenggaraan pembinaan ketentraman dan ketertiban, penegakan pelaksanaan peraturan daerah dan peraturan walikota serta undang-undang lainnya, melaksanakan penyiapan pelaksanaan kebijakan pemantauan dan evaluasi di bidang tata usaha pimpinan, staf ahli dan kepegawaian, serta perlengkapan dan rumah tangga.

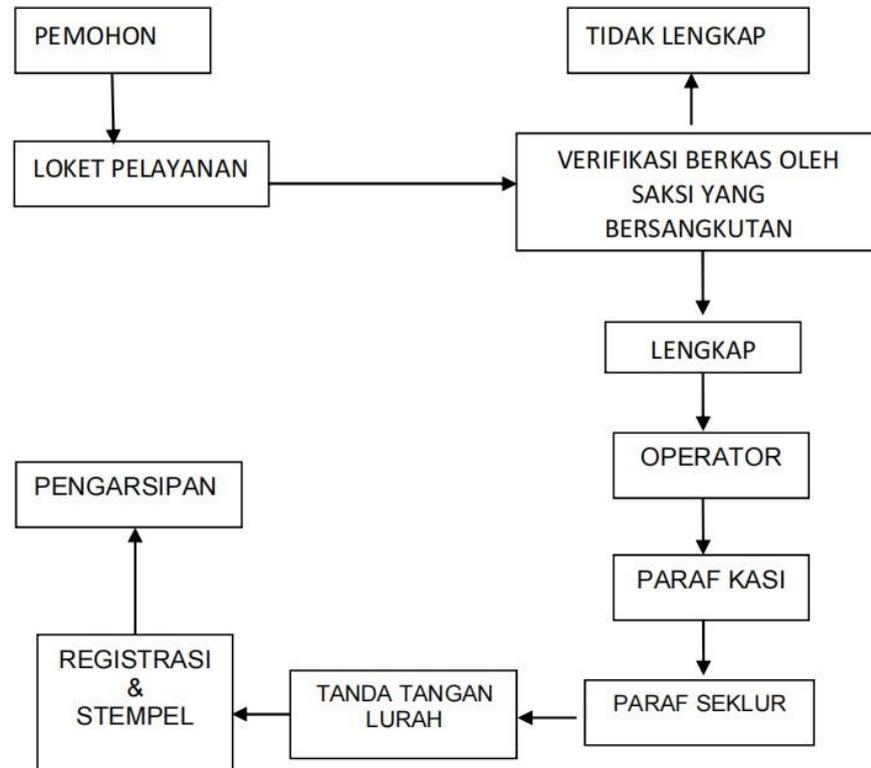
4.) Kasi Pemberdayaan dan Pembangunan Masyarakat

Melaksanakan dan pembinaan pembangunan serta mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat kelurahan, pengumpulan dan penyusunan bahan dalam rangka pelaksanaan pemberdayaan masyarakat, fasilitasi kegiatan organisasi sosial/kemasyarakatan, memampukan dan mendirikan masyarakat terutama dari kemiskinan dan keterbelakangan/ketidakberdayaan, meningkatkan sanitasi dan kesehatan masyarakat kelurahan, pengembangan usaha mikro, kecil dan menengah, pelestarian alam dan budaya, peningkatan infastruktur, peningkatan pendidikan dan pelatihan.

5.) Kasi Ketentraman dan Ketertiban

Melaksanakan serta membina ketentraman dan ketertiban umum untuk melindungi masyarakat, mendukung penegakan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan ketertiban umum, juga menumbuhkan budaya tertib masyarakat dan penyelenggaraan pemerintahan.

4.5. Prosedur/Alur Pelayanan Pengurusan



Gambar 4. Prosedur/Alur Pelayanan Pengurusan

4.6. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Informasi Responden

Untuk jumlah respondennya, peneliti mengambil 150 responden sebagai standar penelitian IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) yang sesuai dengan PERMENPAN.

Tabel 11. Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase %
Laki-laki	79	52,6%
Perempuan	71	47,4%
Total	150	100%

Sumber: Hasil Kusioner Peneliti Tahun 2022

Dari jumlah 150 responden yang menjawab, responden yang berjenis kelamin laki-laki terdiri dari 79 orang yang mencakup 52.6% dari total responden dan 71 orang atau 47.4% dari jumlah responden adalah berjenis kelamin perempuan.

Sedangkan dari total 150 responden tersebut, diambil 3 narasumber untuk diwawancarai secara langsung. Narasumber tersebut terdiri dari Hajah, Nana, dan Wiwi. Untuk Hajah dan Wiwi, beralamatkan di Jl. Maulana Yusuf Ujung Lingkungan II Kantor Kelurahan Palapa Kecamatan Tanjung Karang Pusat Kota Bandar Lampung. Sedangkan untuk Nana, beliau beralamatkan di Jl. Kartini Gang Guane Palapa Kecamatan Tanjung Karang Pusat Kota Bandar Lampung dekat Masjid Al-Abror Palapa. Untuk Hajah, beliau tidak berkenan untuk mengambil foto bersama peneliti dan mereka bertiga tidak bersedia untuk memberikan nama Panjang mereka.

2. Pendidikan Terakhir Responden

Berikut merupakan Pendidikan terakhir yang ditempuh oleh 150 responden yang peneliti ambil.

Tabel 12. Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Prosentase %
SD	14	9.4%
SMP	29	19.2%
SMA/SMK/SLTA	82	54,67%
D3	8	5,4%
S1	17	11,4%
Total	150	100%

Sumber: Hasil Kusioner Peneliti Tahun 2022

Berdasarkan riwayat Pendidikan, responden lebih banyak didominasi oleh lulusan SMA/SMK/SLTA, yaitu sebanyak 82 (delapan puluh dua) orang atau 54,67% dari total keseluruhan responden. Sedangkan untuk posisi kedua adalah tingkatan SMP sebesar 29 (dua puluh Sembilan) orang, yaitu tamatan lulusan SMP sebanyak 29 (dua puluh Sembilan) orang atau 19.2% dan posisi ketiga di merupakan lulusan S1 yang berjumlah 17 (tujuh belas) orang yang merupakan 11.4% total keseluruhan responden.

3. Pekerjaan Utama Responden

Berikut informasi pekerjaan utama dimiliki oleh 150 responden yang peneliti ambil.

Tabel 13. Pekerjaan Utama Responden

Pekerjaan Utama	Jumlah	Prosentase %
Ibu Rumah Tangga	18	12.6%
Wiraswasta	14	9.4
Karyawan/i	40	26.7
Lain-Lain	74	49.3
Total	150	100

Sumber: Hasil Kusioner Peneliti Tahun 2022

Berdasarkan pekerjaan utama yang mendominasi responden adalah karyawan dan karyawan/i yang berjumlah 40 (empat puluh) orang yang merupakan 40% dari keseluruhan responden yang diikuti oleh Ibu rumah tangga dengan jumlah 18 (delapan belas) orang atau 12.6% responden. Sedangkan 49% sisanya yang merupakan 74 (tujuh puluh empat) orang ini, terdiri dari berbagai macam jenis pekerjaan seperti ojek online, belum bekerja, buruh dan lain-lain.

Hasil penelitian indeks kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang didapat dari Kelurahan Palapa Tanjung Karang Pusat didasarkan kepada indikator-indikator yang ada didalam Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN) No.14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang berjumlah 9 (Sembilan) unsur. Dari ke-9 (kesembilan) unsur tersebut yang terdiri dari persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, sarana dan prasarana.

Indeks kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat pengguna layanan ini akan pelayanan yang pernah mereka gunakan sebagai tolak ukur dari kualitas pelayanan umum di Kelurahan Palapa. Apakah pelayanan tersebut telah memenuhi standar

pelayanan minimal sesuai dengan apa yang telah disyaratkan oleh pemerintah. Kepuasan tersebut dapat diketahui dengan melihat kualitas pelayanan dari masing-masing indikator yang telah ditentukan.

Dimulai dengan menganalisis setiap item dalam setiap indikator. Dalam setiap indikator tersebut dicari rata-ratanya untuk dapat dianalisis kualitas kinerja berdasarkan tiap indikator. Setelah semua indikator telah diukur, maka kemudian total skor dari keseluruhan dari ke 9 (Sembilan) indikator tersebut dicari rata-ratanya untuk menentukan indeks kepuasan masyarakat di Kelurahan Palapa Tanjung Karang Pusat Kota Bandar Lampung. Kemudian untuk menentukan kinerja setiap unsur adalah Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = Kinerja Unit Pelayanan.

Tabel 14. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

No	Nilai Interval	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Sangat tidak baik
2	1,75-2,50	43,76- 62,50	C	Tidak baik
3	2,50-3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,25-4,00	81,26 -100.00	A	Sangat baik

Sumber: Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Kepmen Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/M.PAN/2/2004

VI. SIMPULAN DAN SARAN

6.1. Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah di uraikan sebelumnya maka kepuasan masyarakat terhadap pelayanan umum di Kelurahan Palapa dikatakan baik, hal ini dapat dilihat dari indikator seperti berikut:

1. Dari ke 9 (Sembilan) indikator semuanya memperoleh rata-rata IKM 81,25 yang berarti dalam kategori baik
2. Adanya kemauan dan komitmen politik yang kuat dari aparatur Kelurahan Palapa, disebabkan oleh pengaruh yang kuat dari pimpinan yang tertinggi (Lurah) sampai kepada tingkat terendah. Kesamaan persepsi dan tujuan diantara aparatur Kelurahan Palapa dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat. Mendapatkan dukungan dari masyarakat, berupa partisipasi masyarakat dan sistem kontrol dari berbagai unsur masyarakat. Iplementasi unit kerja yang konsisten dan berkelanjutan di karenakan birokrasi merupakan proses panjang dan berkelanjutan. Serta aparatur Kelurahan Palapa yang memiliki keterampilan yang berintegrasi tinggi, produktif dan melayani secara prima.

6.2.Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan diatas, penulis ingin untuk memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat ikut membantu kelurahan untuk tetap dalam keadaan yang prima dan selalu berjalan dengan baik. Berikut saran yang penulis dapat berikan:

1. Walaupun kinerja pelayanan umum di kelurahan sudah terbilang bagus pada umumnya, suatu peningkatan masih harus dilakukan. Akibat SDM yang berkualitas harus tetap dipertahankan, bahkan adanya peningkatan lebih bagus. Terutama bagi pegawai-pegawai baru ketika adanya pergantian pegawai. Seperti menjalin kerja sama dengan LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat) atau lembaga-lembaga lainnya yang dapat memberikan suatu pelatihan berbentuk pelayanan bagi para pegawai kelurahan, terutama bagi pegawai baru.
2. Perlunya penambahan tenaga atau staff agar dapat memperluas jangkauan jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku/Skripsi/Thesis/Disertasi:

- A, Wahyu. 2016. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Pandeglang. (Skripsi). Serang - Banten. Universitas Ageng Tirtayasa.
- Adhitya, A. D., & Wicaksono, B. (2017). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 7(1), 34-43.
- Ramadani, K. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar. Makassar. Universitas Muhammadiyah Makassar..
- Hayani. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makasar. Makassar. Universitas Muhammadiyah Makassar..
- Arifin, A. 2018. Manajemen pelayanan publik. Jakarta: Rajawali Pers.
- Aziz, A. 2017. Pelayanan publik: Teori dan praktik. Jakarta: Salemba Empat.
- Bachtiar, M. 2017. Pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Djakfar, L. 2019. Reformasi birokrasi: Antara wacana dan praktik. Jakarta: Kencana.
- Handoko, A. Y. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Kota Malang. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan*, 2(1), 1-10.
- Harahap, M. A., & Rahmi, S. (2018). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 20(2), 108-116.

- Ismiyati. 2020. Implementasi Prinsip - Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Massale Kabupaten Enrekang. (Skripsi). Sulawesi Selatan. Universitas Makassar.
- Kartika, D. S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bantul. *Jurnal Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*, 6(1), 54-63.
- Kurniawan, T. A. 2019. Manajemen pelayanan publik dan kinerja organisasi publik. Jakarta: Salemba Empat.
- Lokeo. Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara. (Jurnal). Makassar. Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako.
- Maisarah. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. (Skripsi). Makassar. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Nopita, D. 2021. Pengaruh Layanan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Komparatif Nasabah Bank Syariah Indonesia dan Bank Rakyat Indonesia di IAIN Curup). Kabupaten Rejang Lebong. (Skripsi). Bengkulu. Kementerian Agama Republik Indonesia Institut Agama Islam Negeri (IAIN).
- Mardiasmo, D. 2017. Pelayanan publik di era otonomi daerah. Jakarta: Rajawali Pers.
- Norisa. 2015. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Bappocini Kota Makassar. (Skripsi). Makassar. Universitas Muhammadiyah Makassar
- Nugroho, R. 2017. Pelayanan publik dalam perspektif pengelolaan sumber daya manusia. Jakarta: Rajawali Pers.
- Pramudya, Y. 2018. Pelayanan publik dan e-government. Jakarta: Kencana.
- Purwanto, D. (2019). Pelayanan Publik: Dari Paradigma Kebijakan ke Paradigma Manajemen. Jakarta: Rajawali Pers.
- Purwanto, D. 2019. Pelayanan publik: Dari paradigma kebijakan ke paradigma manajemen. Jakarta: Rajawali Pers.
- R, Irwinsyah. 2014. Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Di Kelurahan Bungur Jakarta Pusat. (Skripsi). Serang - Banten. Universitas Ageng Tirtayasa.

- Rahman, A., & Hadiyati, E. (2018). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Kalipuro Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Kebijakan dan Pengelolaan Sumber Daya Manusia*, 1(1), 9-16.
- Sari, D. P. (2018). *Pelayanan Publik dan Kebijakan Publik*. Jakarta: Kencana.
- Sari, D. P. 2018. *Pelayanan publik dan kebijakan publik*. Jakarta: Kencana.
- Simarmata, J. 2017. *Pelayanan publik dan manajemen pemerintahan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Suharto, E. 2017. *Kepuasan pelanggan dalam layanan publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sumarsono, A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kota Batu. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Manajemen Publik*, 8(2), 68-77.
- Syafruddin, A. 2017. *Reformasi birokrasi dan manajemen pelayanan publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wahyuni, S., & Herawati, S. (2017). Evaluasi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Desa Dukuh Kecamatan Gading Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 13(1), 30-38.
- Widodo, J. 2017. *Pelayanan publik berbasis masyarakat*. Jakarta: Kencana.
- Yusuf, M. 2018. *Evaluasi pelayanan publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Zainuddin, A. 2019. *Manajemen pelayanan publik di era digital*. Jakarta: Prenada Media.

Jurnal:

- Menpan.go.id. (2022). Menteri Tjahjo Kumolo Serahkan Hasil Evaluasi Pelayanan Publik 2021, Bagaimana Hasilnya?. www.menpan.go.id.
- S. Ade., A. Nolanda. (2020). *Kualitas Pelayanan Pubik*. (Jurnal). Jakarta. Program Studi Administrasi Publik Institusi Ilmu Sosial Dan Manajemen Stiami.
- Sianambela, Lijan Poltak. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2004). Tjiptono, Fandi. & Chandra, Gregory. (2004). Service, Quality dan Satisfaction. Yogyakarta; Andi. *Jurnal of Business and Management Sciences*. <https://doi.org/10.12691/jbms-4-4-1>
- Putra, Muslimin, B. (2020) Pengukuran Kepuasan Masyarakat. Sulawesi Selatan. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pengukuran-kepuasan-masyarakat-->
- C, Maria., L, Nawazirul., N, Sendhang. (2013) Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Blackberry Internet Service Provider Telkomsel (Studi Kasus Pada 100 Pengguna Blackberry Internet Service Provider Telkomsel di Kota Semarang). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/4417>
- Sumarni, Murti. *Manajemen Pemasaran Bank*, edisi kelima. Yogyakarta Liberty, 2002

Peraturan:

- KEPUTUSAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Umum.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004.
- Peraturan Pemerintah (PP) No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.
- PP No. 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan.
- Undang-Undang RI No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang RI No.6 Tahun 2014 tentang Desa.