



Kepuasan Masyarakat terhadap Penyaluran Banten Bantuan Program Atma Kerthi Pemerintah Provinsi Bali

Putu Sarjana¹, Putu Yudy Wijaya², I Putu Sastra Wibawa³, I Gde Jayakumara⁴

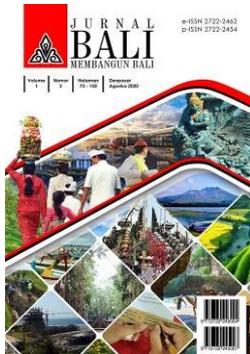
^{1,3}Fakultas Hukum, Universitas Hindu Indonesia

²Fakultas Ekonomi Bisnis dan Pariwisata, Universitas Hindu Indonesia

⁴Fakultas Ilmu Agama, Seni dan Budaya, Universitas Hindu Indonesia

Alamat Institusi, Kota, kode pos, kontak telepon.

E-mail : ¹sarjanaputu63@gmail.com, ²yudywijaya333@unhi.ac.id, ³sastra@unhi.ac.id,
⁴jayakumara@unhi.ac.id



Sejarah Artikel

Diterima pada
12 Mei 2022

Direvisi pada
11 Juni 2022

Disetujui pada
14 Juni 2022

Abstrak

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pelayanan Atma Kerthi melalui penyaluran bantuan sesajen (*banten*) Biro Pemerintahan dan Kesra Setda Provinsi Bali.

Desain/metodologi/pendekatan: Populasi pada penelitian ini adalah penerima bantuan sesajen yang disalurkan Pemprov Bali melalui Program Atma kerthi pada tahun 2021 yang berjumlah 343 penerima. Selanjutnya sample size ditentukan dengan pendekatan Morgan dan Krejcie, sehingga diperoleh sampel sebanyak 181 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner, selanjutnya ditabulasi, dan dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif.

Temuan: Indeks kepuasan masyarakat komposit untuk Biro Pemerintahan dan Kesra Setda Provinsi Bali dalam pelaksanaan program Atma Kerthi melalui penyaluran bantuan sesajen dinilai Baik oleh masyarakat dan mutu pelayanan termasuk kategori B.

Implikasi: Tuliskan kesimpulannya dalam beberapa kata implikasi/makna hasil penelitian. Abstrak maksimum 200 kata dan/atau maksimum satu halaman awal untuk dua jenis abstrak. Isi abstrak ditulis dengan menggunakan jenis huruf Arial, 9, spasi single dan dalam format satu kolom. Abstrak ditulis dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris, posisi abstrak bahasa Indonesia di atas abstrak berbahasa Inggris.

Kata Kunci: kepuasan masyarakat, atma kerthi, bantuan sesajen (*banten*), indeks komposit.

Abstract

Purpose: This study aims to measure the level of community satisfaction as service users and improve the quality of public service delivery, especially Atma Kerthi services through the distribution of offerings (*banten*) by the Government and Welfare Bureau of the Regional Secretariat of Bali Province.

Design/methodology/approach: The population in this study were recipients of offerings distributed by the Bali Provincial Government through the Atma Kerthi Program in 2021, totaling 343 recipients. Furthermore, the sample size is determined by the approach of Morgan and Krejcie, in order to obtain a sample of 181 respondents. Data were collected through questionnaires, then tabulated, and analyzed using quantitative descriptive analysis.

Findings: The composite community satisfaction index for the Bali Provincial Secretariat of Government and Welfare Bureau in the implementation of the Atma Kerthi program through the distribution of offerings is considered Good by the community and the quality of service is categorized B.

Implications: Although on average, community satisfaction shows a good value, it is still necessary to pay attention to the value per element. One of them is regarding the amount of aid, as well as the system and mechanism for the distribution of aid to be evaluated to suit the needs of the community and meet the standard of excellent service.

Keywords: community satisfaction, atma kerthi, offerings (*banten*), composite index

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan namun tidak jarang dijumpai masih memiliki kelemahan dan kekurangan (Rinaldi, 2012) dan cenderung “jalan di tempat” (Hidayah, 2020). Pelayanan publik secara empiris yang terjadi selama ini masih ditandai dengan hal-hal seperti berbelit-belit, lambat, mahal, ketidakpastian, melelahkan (Mahsyar, 2011).

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus, baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain (Hardiyansyah, 2018). Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat (Rukayat, 2017) yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial (Permatasari, 2020). Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat (Gedeona, 2013). Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur (Yuningsih, 2016), karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kementerian/lembaga pada khususnya yang notabene-nya merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik. Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat (Diahloka dan Shaleh, 2013; Nuriyanto, 2014) juga acuan bagi organisasi perangkat daerah sebagai pelaku pelayanan untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, dengan itu upaya penyempurnaan pelayanan publik harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan (Pratama, 2015).

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan

mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan (Damayanti *et al.*, 2019; Suandi, 2019). Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menteri RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Bali adalah salah satu biro yang berada di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Bali yang juga turut menunjang terwujudnya visi Pemerintah Provinsi Bali, yaitu “Nangun Sat Kerthi Loka Bali” melalui Pola Pembangunan Semesta Berencana menuju Bali Era Baru”. Selanjutnya visi tersebut diuraikan dalam misi, di mana salah satunya adalah “Mengembangkan tata kehidupan Krama Bali secara sekala dan niskala berdasarkan nilai-nilai filsafat Sad Kerthi.” *Sad kerthi* adalah upaya untuk menyucikan jiwa (*atma kerthi*), menjaga kelestarian hutan (*wana kerthi*) dan danau (*danu kerthi*) sebagai sumber air bersih, laut beserta pantai (*segara kerthi*), keharmonisan sosial dan alam yang dinamis (*jagat kerthi*), dan membangun kualitas sumber daya manusia (*jana kerthi*).

Sebagaimana tercantum dalam Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Semesta Berencana Provinsi Bali Tahun 2018-2023, disebutkan bahwa salah satu program prioritas pembangunan Pemerintah Provinsi Bali adalah “Pengembangan Tata Kehidupan Krama Bali berdasarkan Nilai-nilai Atma Kerthi”. Dijabarkan lebih lanjut dalam Peraturan Gubernur Bali Nomor 37 Tahun 2020 tentang Rencana Kerja Pemerintah Daerah Semesta Berencana Provinsi Bali Tahun 2021, bahwa program prioritas tersebut dilaksanakan oleh Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Bali, melalui kegiatan: (1) Peningkatan kerukunan intern dan antar umat beragama. (2) Dukungan peningkatan penyelenggaraan Upacara Panca Yadnya. (3) Peningkatan kualitas Pemangku dan Serathi Banten di Bali dan Luar Daerah. (4) Pemantauan dan evaluasi Pasraman. (5) Dukungan peningkatan prestasi tokoh pendidik di Provinsi Bali. (6) Peningkatan kesejahteraan Tokoh Pejuang Kemerdekaan di Provinsi Bali. (7) Monitoring dan evaluasi hibah. (8) Pembinaan dan pengawasan penerapan SPM Provinsi dan Kabupaten/Kota se-Bali.

Terkait dengan kegiatan “Dukungan Peningkatan Penyelenggaraan Upacara Panca Yadnya”, Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Bali memfasilitasi penyaluran bantuan sesajen/banten bagi pelaksanaan Upacara Panca Yadnya di Provinsi Bali. Memang menilai kualitas pelayanan publik bukan hal yang mudah (Rezha *et al.*, 2013) namun merupakan kegiatan pemerintah yang paling kasat mata (Kurniawan, 2017). Mengingat bahwa kegiatan ini merupakan

prioritas maka perlu dilakukan survei dan penilaian kepuasan masyarakat terhadap layanan Atma Kerthi, khususnya bagi penerima bantuan sesajen/banten. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pelayanan Atma Kerthi melalui penyaluran bantuan sesajen (*banten*) yang dilaksanakan oleh Biro Pemerintahan dan Kesra Setda Provinsi Bali.

METODE PENELITIAN

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa penelitian ini dilaksanakan berkaitan dengan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat atas pelayanan Biro Pemerintahan dan Kesra Setda Provinsi Bali. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang menerima pelayanan Atma Kerthi, dalam hal ini bantuan sesajen (*banten*) yang disalurkan oleh Biro Pemerintahan dan Kesra Setda Provinsi Bali tahun 2021 yang berjumlah 343 penerima. Selanjutnya sample size ditentukan dengan pendekatan Morgan dan Krejcie (Husni & Eko, 2013), sehingga diperoleh sampel sebanyak 181 responden.

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang berpedoman pada PermenPAN dan RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kuesioner menggunakan pertanyaan tertutup dengan jawaban Skala Likert (skala 1 – 4). Penelitian ini menggunakan sembilan unsur pelayanan sebagai indikator acuan item pertanyaan kuesioner, yaitu sebagai berikut: Persyaratan pelayaan (U_1); Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan (U_2); Waktu penyelesaian pelayanan (U_3); Produk pelayanan (besaran dana) (U_4); Spesifikasi/kesesuaian layanan (U_5); Keberlanjutan pelayanan (U_6); Perilaku pelaksana pelayanan (U_7); Sarana dan prasarana pelayanan (U_8); Penanganan pengaduan, saran, dan masukan dalam pelayanan (U_9).

Data yang terkumpul selanjutnya ditabulasi, dan dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif, yang menyajikan frekuensi, valid percent, dan cumulative percent setiap unsur pelayanan. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu:

1. Perhitungan bobot nilai rata-rata tertimbang

Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{x}$$

2. Perhitungan Nilai SKM/IKM tiap unsur

Untuk memperoleh nilai SKM tiap unsur digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKMU_{1-n} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai rata - rata tertimbang}$$

Ket.: SKMU_{1-n} = Nilai SKM tiap unsur (unsur 1, unsur 2, ..., unsur n)

3. Perhitungan Nilai SKM/IKM Komposit (Gabungan)

ilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang. Untuk menghitung nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$\text{Nilai Indeks Komposit} = SKMU_1 + SKMU_2 + \dots + SKMU_n$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian (nilai indeks) tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} = \text{Nilai Indeks Komposit} \times 25$$

Nilai SKM/IKM Komposit tersebut selanjutnya diinterpretasikan sesuai dengan Tabel 1 berikut.

Tabel 1: Nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan
[Sumber: PermenPAN dan RB RI Nomor 14 Tahun 2017]

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,07 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,54 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Kuantitatif Tiap Unsur Pelayanan

Hasil analisis secara deskriptif kuantitatif atas tiap unsur pelayanan pada penelitian ini disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2: Rekapitulasi hasil analisis deskriptif unsur pelayanan
[Sumber: Hasil analisis data, 2021]

Nilai Persepsi	Kode Unsur Pelayanan								
	U ₁	U ₂	U ₃	U ₄	U ₅	U ₆	U ₇	U ₈	U ₉
Frekuensi									
4	63	44	26	20	0	89	66	30	139
3	115	129	143	125	139	92	115	133	33
2	5	6	12	26	40	0	0	18	4

1	0	2	-	10	2	0	0	-	5
	181	181	181	181	181	181	181	181	181
Persentase frekuensi (<i>valid percent</i>)									
4	34,8	24,3	14,4	11,0	-	49,2	36,5	16,6	76,8
3	62,4	71,3	79,0	69,1	76,8	50,8	63,5	73,5	18,2
2	2,8	3,3	6,6	14,4	22,1	-	-	9,9	2,2
1	-	1,1	-	5,5	1,1	-	-	-	2,8
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<i>Cummulative percent</i>									
4	34,8	24,3	14,4	11,0	-	49,2	36,5	16,6	76,8
3	97,2	95,6	93,4	80,1	76,8	100,0	100,0	90,1	95,0
2	100,0	98,9	100,0	94,5	98,9			100,0	97,2
1		100,0		100,0	100,0				

Tabel 2 menunjukkan bahwa semua unsur pelayanan dinilai positif oleh responden. Hal itu terlihat dari nilai *cummulative percent* yang tinggi untuk nilai persepsi baik (yaitu 4 dan 3).

Perhitungan Nilai SKM/IKM Komposit

Sebagaimana telah dijelaskan pada metode, bahwa terdapat tiga tahap dalam perhitungan nilai SKM/IKM Komposit.

a. Hasil perhitungan bobot nilai rata-rata tertimbang

Mengingat bahwa terdapat Sembilan unsur pelayanan dalam penelitian ini, maka dapat dihitung bobot nilai rata-rata tertimbang sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{1}{9} = 0,11$$

b. Perhitungan Nilai SKM/IKM tiap unsur

Berdasarkan hasil perhitungan bobot nilai rata-rata tertimbang, maka dapat dihitung nilai rata-rata tertimbang untuk masing-masing unsur pelayanan. Tabel 3 berikut menyajikan rekapitulasi hasil perhitungan nilai SKM/IKM pada tiap unsur pelayanan.

Tabel 3: rekapitulasi hasil perhitungan nilai skm/ikm tiap unsur
[Sumber: Hasil analisis data, 2021]

No	Unsur	Nilai Rata-rata	Nilai Rata-rata Tertimbang
U1	Persyaratan pelayanan	3,32	0,37
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	3,19	0,35
U3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,08	0,34
U4	Produk pelayanan (besaran dana)	2,86	0,31
U5	Spesifikasi/kesesuaian layanan	2,76	0,30

U6	Keberlanjutan pelayanan	3,49	0,38
U7	Perilaku pelaksana pelayanan	3,36	0,37
U8	Sarana dan prasarana pelayanan	3,07	0,34
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan	3,69	0,41

Perhitungan Nilai SKM/IKM Komposit (Gabungan)

Selanjutnya berdasarkan Tabel 3 dilakukan perhitungan Nilai IKM/SKM unit kerja atau SKM komposit/gabungan.

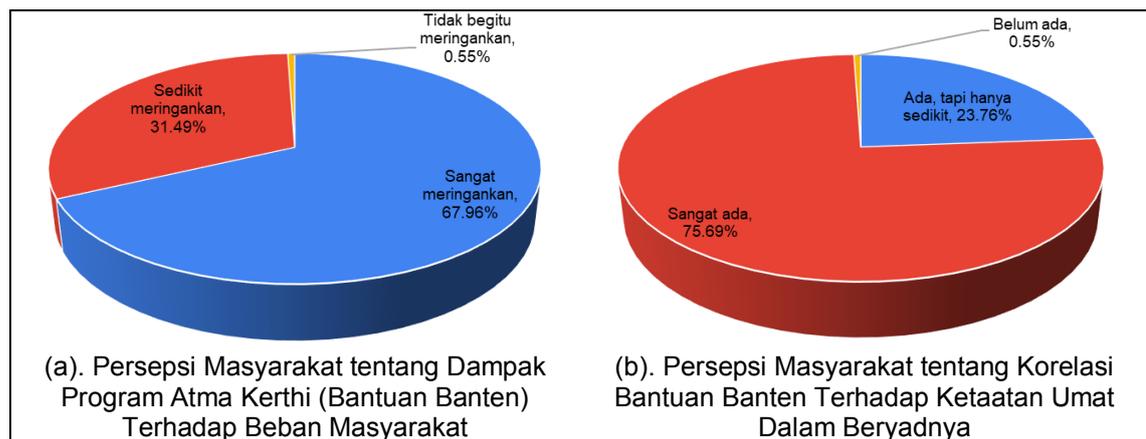
$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM} &= (3,22 \times 0,11) + (3,19 \times 0,11) + (3,08 \times 0,11) + (2,86 \times 0,11) + (2,76 \times 0,11) \\ &\quad + (3,49 \times 0,11) + (3,36 \times 0,11) + (3,07 \times 0,11) + (3,69 \times 0,11) \\ &= 3,17 \end{aligned}$$

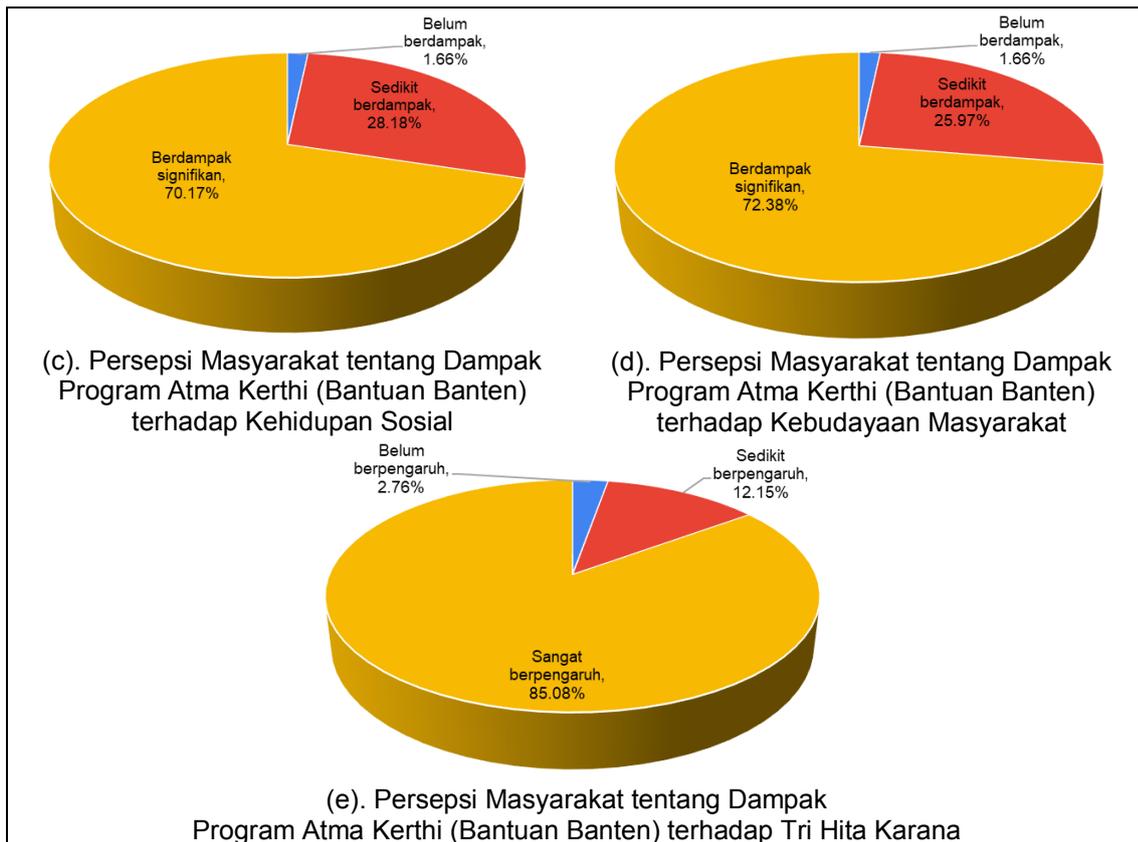
$$\text{SKM} = 3,17 \times 25 = 79,23$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, diketahui bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Komposit (Gabungan) untuk Biro Pemerintahan dan Kesra Setda Provinsi Bali adalah 3,17 sehingga mengacu pada Tabel 1, mutu pelayanan termasuk kategori "B". Sedangkan Nilai SKM Komposit (Gabungan) untuk Biro Pemerintahan dan Kesra Setda Provinsi Bali adalah 79,23 sehingga kinerja unit pelayanan termasuk kategori "Baik".

Persepsi Masyarakat tentang Pelaksanaan Program Atma Kerthi

Untuk mengetahui persepsi masyarakat tentang pelaksanaan program Atma Kerthi, serta sebagai bahan evaluasi kinerja, maka kepada responden diberikan juga beberapa item pertanyaan yang spesifik terkait program, dan hasilnya adalah sebagai berikut.





Gambar 1. Grafik Persepsi Masyarakat Tentang Pelaksanaan Program Atma Kerthi
[Sumber: Hasil analisis data, 2021]

KESIMPULAN

Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan publik di lingkungan Biro Pemerintahan dan Kesra Setda Provinsi Bali berkaitan dengan pelayanan Atma Kerthi melalui penyaluran bantuan sesajen/banten dipersepsikan baik oleh publik, Hal ini terlihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Komposit (Gabungan) untuk Biro Pemerintahan dan Kesra Setda Provinsi Bali adalah 3,17 sehingga mutu pelayanan termasuk kategori "B". Sedangkan Nilai SKM Komposit (Gabungan) untuk Biro Pemerintahan dan Kesra Setda Provinsi Bali adalah 79,23 sehingga kinerja unit pelayanan termasuk kategori "Baik". Berdasarkan hasil uji frekuensi diatas *cummulative percent* beberapa unsur yang memiliki nilai baik diantaranya keberlanjutan pelayanan, perilaku pelaksana pelayanan, dan persyaratan pelayanan. Sedangkan unsur yang nilai *cummulative percent* lebih rendah disbanding unsur lainnya yaitu, spesifikasi/kesesuaian pelayanan, produk layanan/besaran dana, serta sarana dan prasarana pelayanan.

Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan pelayanan publik, Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Provinsi Bali terus memberi perhatian hal-hal yang merupakan prioritas pembenahan. Prioritas pembenahan yang

direkomendasikan tersebut seperti melakukan evaluasi terkait produk pelayanan, dalam hal ini adalah besaran dana. Besaran tersebut perlu disesuaikan dengan kebutuhan Upacara Panca Yadnya serta dengan tetap mempertimbangkan ketersediaan anggaran. Diperlukan pula upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kualitas sarana prasarana dan prosedur, sistem dan mekanisme pelayanan publik. Sistem penanganan pengaduan publik dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi, sehingga seluruh pengaduan dapat diatasi dengan cepat dan transparan. Pemerintah Provinsi Bali juga perlu memberikan informasi secara jelas kepada publik tentang persyaratan pelayanan publik yang harus dipenuhi dengan menambah jumlah wahana informasi dan menempatkannya ditempat yang dapat dengan mudah dilihat sehingga informasinya dapat dibaca jelas oleh publik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada para responden penelitian dan Universitas Hindu Indonesia yang dalam banyak hal memfasilitasi penelitian ini. Kepada Jurnal Bali Membangun Bali disampaikan ucapan yang sama atas terbitnya tulisan ini.

REFERENSI

- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., Haris, I. A. 2019. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11 (1), pp. 21-32. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>
- Diahloka, C., Shaleh, A. B. 2013. Membangun Kualitas Pelayanan Publik Melalui Peningkatan Etos Kerja Pegawai. *Jurnal Reformasi*, 3 (1), pp. 19-24. <https://doi.org/10.33366/rfr.v3i1.30>
- Gedeona, H. T. 2013. Birokrasi Dalam Praktiknya Di Indonesia : Netralitas Atau Partisan? *Jurnal Ilmu Administrasi*, X (2), 232-245.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hidayah, D. D. 2020. Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya). *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7 (1), pp. 28-34.
- Husni, M. A., Eko, I. 2013. Identitas Diri Ditinjau Dari Kelekatan Remaja Pada Orang Tua Di SMKN 4 Yogyakarta. *Jurnal SPIRITS*, 3 (2), pp. 1-92.
- Kurniawan, R. C. 2017. Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10 (3), pp. 569-586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Mahsyar, A. 2011. Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1 (2), pp. 81-90.

- <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Nuriyanto. 2014. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”? *Jurnal Konstitusi*, 11 (3), pp. 428-453.
- Permatasari, A. 2020. Pelaksanaan Pelayanan Publik yang Berkualitas. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 2 (1), pp. 51-56.
- Pratama, M. H., Supramudyo, G.T. 2015. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor). *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 3 (3), pp. 90-98.
- Rezha, F., Rochmah, S., Siswidiyanto. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 1 (5), pp. 981-990.
- Rinaldi, R. 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara). *Jurnal Administrasi Publik*, 1 (1), pp. 22-34.
- Rukayat. Y. 2017. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, XI (2), pp. 56-65.
- Suandi, S. 2019. Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1 (2), pp. 13-22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Yuningsih, R. 2016. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli di Kota Palu. *Katalogis*, 4 (8), 175-183.