

# **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU KOTA SEMARANG**

**Harentama Fardhani**  
**Mudji Rahardjo**  
Universitas Diponegoro Semarang

## **ABSTRACT**

*This research analysed the influence of service as a factor affecting people's satisfaction. According to Kepmen PAN No. 25 in 2004 on the Public Satisfaction Index (IKM), there are 14 matters relating to the performance and services carried out by employees of service, including service procedures, compliance requirements, clarity of employees, employee discipline, employee responsibilities, capabilities of staff, speed of service, justice services, staff courtesy, fairness of costs, certainty of cost, schedule certainty, comfort environments, and security services. This research was conducted to analyze the value of these variables, and effect on community satisfaction.*

*Through IKM counting, could be learnt the value of the index was 3.180 and the IKM value after being converted of 79.6. Was based on this IKM value, could be concluded by the quality of the Badan Pelayanan perijinan Terpadu (BPPT) of Semarang city entered the good criterion (B).*

*Through factor analysis, 14 indicators of service has been reduced to 8 indicators are then grouped into two factors, namely the quality factor and services procedures factor. Through the analysis of regression, could be known that the quality factor of the service and the influential factor of the service procedure significant towards the people's satisfaction.*

*Key Words : service, performance, community satisfaction index.*

---

## **PENDAHULUAN**

---

Dalam kehidupan bernegara pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat (Siagian, 2001). Dalam rangka meningkatkan perbaikan pelayanan publik, pemerintah perlu melakukan proses evaluasi terhadap instansi-instansi, yang mendapat

banyak keluhan dari masyarakat. Berbagai keluhan masyarakat secara nasional telah ditampung dan ditindaklanjuti oleh Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara di Indonesia yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara. Selain itu, terdapat hal-hal lain yang menjadi keluhan masyarakat seperti instansi yang bertindak sewenang-wenang, pelaksanaan

prosedur yang menyimpang, dan perlakuan tidak adil. Namun menurut Ismail Mohammad (2003), di era otonomi daerah ini, Pemerintahan Daerah tingkat Kota merupakan bagian terpenting dalam proses pelayanan publik.

Di beberapa kota, peningkatan pelayanan publik terus ditingkatkan, salah satunya adalah kota Semarang. Pemerintah Kota Semarang telah berupaya meningkatkan kinerja pelayanan publik. Sebelum tahun 2000, pemberian pelayanan kepada masyarakat kota Semarang, terutama mengenai perijinan dan pelayanan lainnya, masih sering dikeluhkan karena dirasa sulit, berbelit, panjang, dan lama penyelesaiannya.

Melihat kecenderungan tersebut, maka Pemerintah Kota Semarang membuat kebijakan perijinan yang bersifat "satu pintu", dengan membentuk suatu Unit Pelayanan Terpadu (UPT) di bidang perijinan. Unit ini merupakan sarana pelayanan umum yang berbentuk kator bersama yang memberikan beberapa jenis pelayanan umum kepada masyarakat, yang diselenggarakan secara terpadu dari berbagai instansi pemerintah. Unit ini memiliki tugas untuk mengadakan pelayanan umum di bidang perijinan dan rekomendasi.

Tujuan utama dalam pendirian UPT di bidang perijinan, adalah untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan masyarakat di bidang perijinan menuju sistem yang sederhana, transparan, murah, dan cepat. Namun dalam perjalanannya, tingkat kinerja pegawai UPT masih kurang sesuai dengan apa yang diharapkan (Anggoro BR, 2002).

Seiring berjalannya waktu, UPT bidang perijinan Kota Semarang berganti menjadi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT). Badan yang baru ini bertugas melayani perijinan di bidang kesejahteraan dan lingkungan; perekonomian; dan pembangunan. Kehadiran BPPT diharapkan mampu menjadi pusat pelayanan perijinan bagi masyarakat kota Semarang, lebih baik daripada UPT di masa lalu. Sebagai salah satu organisasi

pelayanan publik, penilaian atas kinerja pegawai BPPT diserahkan kepada pengguna layanan, dalam hal ini adalah masyarakat. Oleh karena itu dibutuhkan penelitian mengenai kinerja pegawai BPPT dan kaitannya dengan kepuasan masyarakat.

---

## METODE PENELITIAN

---

### Variabel Dependen

Variabel dependen atau variabel terikat dalam penelitian ini, adalah kepuasan masyarakat (Y).

### Variabel Independen

Variabel independen atau variabel bebas dalam penelitian ini akan diuji kemudian dengan menggunakan metode analisis faktor. Adapun variabel bebas dalam penelitian ini, antara lain:

1. Mutu Layanan (X1),
2. Prosedur pelayanan (X2),
3. Harga Layanan (X3),

### Definisi Operasional

#### Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Menurut Selnes (dalam Rayi Endah, 2008)

#### Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh pegawai pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Di dalam pengukurannya, Pelayanan Publik dijelaskan ke dalam 14 unsur berdasarkan Kepmen PAN no. 25 tahun 2004, dalam tabel berikut:

**Tabel 1**  
**Varibel Independen dan Definisi Operasionalnya**

No.		Definisi Operasional	
1	Mutu Layanan	Kedisiplinan petugas	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan
		Tanggung jawab petugas	Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas
		Kemampuan petugas	Petugas terampil dalam melayani masyarakat
		Kecepatan pelayanan	Petugas melayani dengan cepat, dan sesuai waktu yang ditetapkan
		Keadilan pelayanan	Petugas tidak membedakan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan
		Kesopanan dan Keramahan petugas	Petugas memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan, serta menghargai dan menghormati masyarakat dalam memberikan pelayanan
		2	Prosedur Pelayanan
Persyaratan pelayanan	persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayannya		
Kejelasan petugas	Keberadaan petugas dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan		
Kepastian jadwal	Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan		
Kenyamanan lingkungan	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur		
Keamanan pelayanan	Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan		
Kewajaran biaya	Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya pelayanan		
Kepastian biaya	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan		

Sumber: Keputusan Menteri PAN nomor 25 tahun 2004

### Populasi dan Sampel

Penelitian ini memilih instansi penyelenggara pelayanan publik yaitu Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang, sehingga populasi dari penelitian ini adalah pengguna jasa Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *convenience/accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti, bila dipandang cocok sebagai sumber data (Ibnu Widiyanto, 2007).

Di dalam penelitian ini, digunakan 14 unsur yang merupakan variabel independen. Maka sampel minimal dalam penelitian ini didapat dengan memasukkan 14 unsur ke dalam rumus (1) sebagai berikut,

$$\text{Sampel} = (14 + 1) \times 10 = 150 \text{ responden}$$

### Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, digunakan data primer berupa data persepsi masyarakat terhadap pelayanan BPPT. Metode pengumpulan data primer dapat diperoleh dengan menyebarkan kuesioner terdiri dari pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup. Pertanyaan terbuka digunakan untuk mengetahui identitas responden dan pertanyaan tertutup untuk meminta responden memilih salah satu jawaban yang tersedia dari setiap pertanyaan.

### Metode Analisis Data

Di dalam penelitian ini, digunakan metode analisis Indeks Kepuasan Masyarakat, analisis faktor, dan analisis regresi linier berganda. Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan untuk mengetahui Nilai Indeks dari masing-masing variabel independen dan mutu layanan unit pelayanan. Metode analisis faktor yang digunakan untuk mengelompokkan indikator-indikator yang ada ke dalam beberapa faktor. Sedangkan analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel kinerja dan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat

### Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Analisis ini dilakukan dengan menggunakan penilaian indeks kepuasan masyarakat, dimana dari hasil perhitungan didapat kriteria nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM dalam tabel berikut:

Tabel 2

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konersi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat baik

Sumber: Kepmen PAN no. 25/2004

---

## PEMBAHASAN DAN HASIL

---

### Mutu Pelayanan Publik

Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Filosofi dari pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai subyek dalam penyelenggaraan pemerintahan (Rachmadi, 2008). Sebelum mengetahui arti kinerja pegawai publik, perlu diketahui terlebih dahulu mengenai organisasi publik. Organisasi publik diartikan sebagai organisasi yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia, yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2007).

Secara eksplisit, Sianipar (1999) menjelaskan bahwa “pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku”. Widodo (2001) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) nomor 63 tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada hakikatnya, penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud di sini adalah pemerintah.

Jadi pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai pemerintah, khususnya instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat.

Menurut Widodo (2001), sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya:

1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan.
2. Mendapat pelayanan yang wajar.
3. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih.
4. Mendapat perlakuan yang jujur dan transparan.

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

- a. Prosedur pelayanan, yang dibakukan dan termasuk dengan pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian.
- c. Biaya pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan, yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana, yang memadai
- f. Kompetensi petugas, yang harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Selanjutnya di dalam peraturan tersebut dikatakan bahwa hendaknya setiap penyelenggara pelayanan melakukan survey indeks kepuasan masyarakat secara berkala. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan agar tetap pada tingkat yang baik, bahkan memuaskan.

Sejalan dengan otonomi daerah, pada hakekatnya pemerintah harus mampu menyediakan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini sesuai dengan fungsi utama dari pemerintah yaitu memberikan kesejahteraan masyarakatnya. Tingkat kesejahteraan masyarakat akan sangat tergantung pada pelayanan publik yang prima yang dilaksanakan oleh pemerintah.

### **Prosedur Pelayanan**

Pelayanan publik harus diberikan berdasarkan prosedur atau standar tertentu. Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, prosedur adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian, standar prosedur pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Prosedur pelayanan wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima layanan merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya prosedur yang jelas, maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Dalam keadaan seperti itu, akan timbul kesenjangan harapan (*expectation gap*) yang tinggi.

Mahmudi (2007) menjelaskan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam standar prosedur pelayanan publik:

1. **Kesederhanaan**  
Prosedur pelayanan hendaknya mudah dipahami dan tidak berbelit-belit.
2. **Kejelasan**  
Kejelasan dalam hal teknis dan administratif. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat.
3. **Kepastian waktu**  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. **Akurasi produk**  
Produk pelayanan publik yang diberikan harus akurat, benar, tepat, dan sah.
5. **Kelengkapan sarana dan prasarana**  
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi.
6. **Keamanan**  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepatian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pelayanan.
7. **Kemudahan akses**  
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika.
8. **Kenyamanan**  
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat

serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung, seperti toilet, tempat parkir, tempat ibadah, dan lain sebagainya.

Standar prosedur pelayanan publik tersebut sangat berguna untuk memberikan arah bertindak bagi institusi penyedia pelayanan publik. Selain itu, masyarakat pengguna jasa diharapkan dapat merasakan kepuasan dalam proses pelaksanaannya.

### **Kepuasan**

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan (Kotler, 2005). Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas. Sedangkan Jacobalis (dalam Suryo Suprpto, 1998) menyatakan bahwa kepuasan adalah rasa lega atau senang karena harapan tentang sesuatu terpenuhi.

Berdasar dua pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Sedangkan kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparat penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004).

Menurut Dutton dkk. (dalam Suryo Suprpto, 1998), ukuran kepuasan masyarakat yang tinggi mencakup kecakapan petugas, keramahan pelayanan, suasana lingkungan yang nyaman, waktu tunggu yang singkat, dan aspek pelayanan lainnya. Menurut Selnes (dalam Rayi Endah, 2008), kepuasan masyarakat mencakup tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (*expectation*), dan tingkat

kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (*experience*)

### **Indeks Kepuasan Masyarakat**

Pemerintah sebagai penyedia jasa layanan publik, harus senantiasa meningkatkan kualitasnya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparat penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN no. 25 tahun 2004).

Menurut Kepmen PAN No. 25 tahun 2004, ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja pegawai pelayanan publik. Dari peraturan tersebut, ada 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, yaitu:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan 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 pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran 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 risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

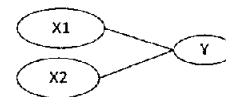
## Kerangka Pemikiran

Bertolak dari landasan teori di atas, dibangun kerangka berpikir yang menjadi acuan penelitian ini, yaitu “Diduga ada pengaruh positif antara kejelasan pegawai, kedisiplinan pegawai, tanggung jawab pegawai, kemampuan pegawai, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, dan kesopanan pegawai dengan kepuasan masyarakat”.

Adapun kerangka pemikiran tersebut dapat dilihat dalam gambar 1 berikut:

Gambar 1

Hubungan antara variabel-variabel bebas dengan variabel dependen



Keterangan:

Y : Kepuasan Masyarakat

X1 : Mutu Layanan

X2 : Prosedur Pelayanan

## Hipotesis

Sehubungan dengan uraian tersebut, dapat disusun hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H1 : Mutu layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat.

H2 : Prosedur pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat.

## Analisis Deskriptif Variabel

Analisis ini dilakukan untuk memperoleh gambaran deskriptif terhadap variabel-variabel penelitian yang digunakan. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan penilaian indeks kepuasan masyarakat, dimana dari hasil perhitungan didapat kriteria nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebagai berikut :

Tabel 3  
 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Kepmen PAN no. 25/2004

Sementara dari hasil analisis statistik dengan program spss maka diperoleh nilai *mean statisic* jawaban responden mengenai kinerja pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kota Semarang pada tabel 4 berikut,

Tabel 4  
 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
Prosedur Pelayanan	3,16
Persyaratan Pelayanan	3,12
Kejelasan Petugas	3,06
Kedisiplinan Petugas	3,21
Tanggung Jawab Petugas	3,18
Kemampuan Petugas	3,25
Kecepatan Petugas	3,31
Keadilan Petugas	3,25
Kesopanan Petugas	3,19
Kewajaran Biaya	3,28
Kepastian Biaya	3,09
Kepastian Jadwal	3,18
Kenyamanan Lingkungan	3,26
Keamanan Pelayanan	3,25

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan nilai rata-rata unsur pelayanan pada tabel Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan, maka melalui penghitungan dapat diketahui nilai indeks adalah 3,180 dan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 79,5.

Berdasarkan nilai IKM di atas, dapat disimpulkan mutu pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kota Semarang masuk dalam kategori B dan kinerja yang diperlihatkan

oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kota Semarang termasuk dalam kriteria yang baik.

Sementara untuk melihat pendapatan dan saran yang diberikan para responden mengenai kinerja petugas Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kota Semarang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5  
 Pendapat dan Saran Responden Mengenai Kinerja

Pertanyaan	Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase
Bagaimanakah pendapat Anda mengenai kinerja petugas dalam memberikan pelayanan?	Sudah Baik	64	42,7
	Waktu Pelayanan lama dan tidak sesuai jadwal	21	14,0
	Kinerja karyawan kurang (dalam hal pelayanan)	18	12,0
	Penjelasan pelayanan kurang jelas	17	11,3
	Prosedur terlalu panjang dan rumit	22	14,7
	Kurang cepat memberikan pelayanan	8	5,3
Apakah saran yang dapat Anda berikan terhadap kinerja pelayanan di unit ini?	Pertahankan pelayanan yang baik	56	37,3
	Tingkatkan kecepatan dan kesesuaian waktu pelayanan	7	4,7
	Tingkatkan kinerja karyawan (dalam hal pelayanan)	11	7,3
	Tingkatkan kedisiplinan dan kesopanan karyawan	14	9,3
	Tingkatkan teknologi dan sarana pelayanan	13	8,7
	Rampingkan prosedur pelayanan	13	8,7
	Pelayanan sesuai jadwal	36	24,0

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan dari pendapat responden mengenai kinerja karyawan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kota Semarang memperlihatkan, sebagian besar responden yaitu 42,7% responden menyatakan sudah baik, namun demikian ada sebanyak 14,7% responden yang menganggap prosedur yang ditetapkan masih terlalu panjang dan rumit. Sedangkan dari saran yang diberikan para responden menunjukkan, sebagian besar responden yaitu 37,3% responden menyatakan perlu dipertahankan, namun demikian sebanyak 24,0% responden menyarankan untuk lebih meningkatkan pelayanan yang sesuai jadwal.

#### Uji Validitas dan Reliabilitas



Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk menguji instrumen yang berupa indikator atau pertanyaan agar layak atau bisa digunakan sebagai alat ukur variabel.

### Uji Validitas

Pengujian validitas menggunakan korelasi *bivariat* yang dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor variabel, dengan ketentuan  $\text{sig.} \leq 0,05$  berarti valid dan  $\text{sig.} > 0,05$  berarti tidak valid. Pada tabel berikut ini dapat diketahui hasil uji validitas masing-masing instrumen/indikator setiap variabel.

Tabel 6  
Hasil Uji Validitas

Indikator	Correlation	Sig.	Keterangan
<b>Mutu Layanan</b>			
X1	0,779	0,000	Valid
X2	0,764	0,000	Valid
X3	0,652	0,000	Valid
X4	0,664	0,000	Valid
X5	0,673	0,000	Valid
X6	0,704	0,000	Valid
X7	0,747	0,000	Valid
X8	0,740	0,000	Valid
X9	0,740	0,000	Valid
X10	0,799	0,000	Valid
X11	0,584	0,000	Valid
X12	0,657	0,000	Valid
X13	0,676	0,000	Valid
X14	0,655	0,000	Valid
<b>Kepuasan Masyarakat</b>			
Y1	0,737	0,000	Valid
Y2	0,792	0,000	Valid
Y3	0,739	0,000	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui bahwa semua instrumen/indikator variabel kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat dinyatakan valid karena dari hasil korelasi antara hasil jawaban responden pada tiap instrumen/indikator dengan skor total di dapat hasil yang signifikan, yaitu nilai  $\text{sig.} < 0,05$ .

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen/indikator yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel. Uji

reliabilitas dilakukan dengan cara *one shot*, yaitu apabila nilai *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) variabel 0,60 maka instrumen/indikator yang digunakan oleh variabel tersebut reliabel, sedangkan nilai *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) suatu variabel  $< 0,60$  maka instrumen/indikator yang digunakan oleh variabel tersebut tidak reliabel. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 7  
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Mutu Layanan	0,922	0,60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,622	0,60	Reliabel

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2010

Nilai *cronbach's alpha* semua variabel di atas 0,60, dengan demikian instrumen/indikator yang digunakan variabel kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat terbukti reliabel atau dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel, yaitu apabila dilakukan pengukuran ulang maka data yang didapat akan konsisten dari waktu ke waktu.

### Analisis Faktor

Uji analisis faktor disini digunakan untuk mengelompokkan faktor faktor kinerja pegawai ke dalam beberapa variabel independen yang nantinya akan dilihat pengaruhnya terhadap variabel dependen kepuasan masyarakat. Pengelompokkan didasarkan dari nilai faktor loading terbesar dari hasil ekstraksi. analisis faktor dilakukan beberapa langkah pengujian sebagai berikut:

#### 1. Menentukan KMO dan Barlett's Test

Langkah pertama melakukan analisis faktor yaitu melihat hasil KMO dan *Barlett's Test of sphericity*, dengan ketentuan apabila nilai KMO yang didapat di atas 0,50 dan nilai *Barlett's Test of sphericity* yang didapat signifikan (tingkat  $\text{sig.} \alpha = 0,05$ ) maka sekumpulan faktor yang digunakan dapat

diproses lebih lanjut. Hasil KMO sebesar 0,761 yang berarti di atas 0,5 dan nilai *Barlett's Test of sphericity* yang didapat juga signifikan yaitu  $0,000 < \text{tingkat sig. } \alpha = 0,05$ , sehingga faktor-faktor yang digunakan bisa diproses ke tahap pengujian berikutnya.

## 2. Menentukan *Total Variance Explained*

*Total variance explained* digunakan untuk melihat dari sebanyak 14 faktor nantinya akan dibentuk atau diekstraksi ke dalam beberapa faktor. Hasil ekstraksi dapat dilihat pada *initial eigenvalues* yaitu nilai komponen yang masih di atas angka 1. Dari hasil yang didapat memperlihatkan nilai *initial eigenvalues* yang berada di atas angka 1 hanya dari komponen 1 sampai komponen 2, sementara nilai *initial eigenvalues* komponen 4 sampai 14 sudah dibawah angka 1, sehingga dapat dilihat dari sebanyak 14 faktor yang digunakan nantinya akan diekstraksi ke dalam 2 faktor.

### *Component Matrix*

*Component matrix* digunakan untuk mengetahui faktor mana saja yang termasuk ke dalam 2 faktor pembentuk, untuk melihatnya dapat diketahui dari nilai *factor loading* terbesar pada tiap-tiap faktor. Hasil *component matrix* nilai faktor loading terbesar dominan di faktor 1 atau tidak merata dari faktor 1 sampai faktor 2, sehingga hasilnya tidak dapat dianalisa. Agar hasil yang didapat lebih bisa dianalisa maka dilakukan *rotated componen matrix*.

### *Rotated Component Matrix*

*Rotated Component Matrix* digunakan untuk memperkuat dan menentukan salah satu faktor, dimana faktor loading yang kecil akan semakin diperkecil dan faktor loading yang besar akan semakin diperbesar. Hasil *rotated componen matrix* faktor loading terbesar dari masing-masing faktor tersebar dari faktor 1 sampai 2, sehingga hasilnya kini lebih bisa dianalisa. Hasil *rotated*

*component matrix* menunjukkan hasil sebagai berikut:

- Faktor 1 terdiri atas indikator x4 (kedisiplinan petugas), indikator x5 (tanggung jawab petugas), indikator x6 (kemampuan petugas), indikator x7 (kecepatan petugas). Faktor 1 ini menjadi variabel X1 dan dinamakan variabel mutu layanan.
- Faktor 2 terdiri atas indikator 3 (kejelasan petugas), indikator 11 (kepastian biaya), indikator 12 (kepastian jadwal), dan indikator 14 (keamanan pelayanan). Faktor 2 ini menjadi variabel X2 dan dinamakan variabel prosedur pelayanan.

Terdapat enam indikator yang mengalami ambiguitas, yakni prosedur pelayanan, kesesuaian persyaratan, keadilan pelayanan, kesopanan petugas, kewajaran biaya, dan kenyamanan lingkungan. Untuk itu, indikator-indikator ini harus dihapuskan dan tidak dapat dikelompokkan ke dalam faktor manapun.

### *Analisis Regresi Berganda*

Pada penelitian ini digunakan teknik analisis regresi berganda, dimana analisis ini digunakan untuk melihat pengaruh kinerja pegawai, pelayanan dan biaya terhadap kepuasan masyarakat Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kota Semarang.

Persamaan linear berganda antara variabel independen terhadap variabel dependen dapat dibuat sebagai berikut:

$$Y = 0,389 X_1 + 0,528 X_2$$

Dari persamaan regresi di atas, dapat diketahui bahwa variabel mutu layanan dan prosedur pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dari variabel-variabel tersebut, variabel yang memiliki koefisien regresi terbesar, yaitu prosedur pelayanan, dengan nilai koefisien regresi 0,528. Hal ini memperlihatkan

setiap adanya peningkatan mutu layanan yang lebih baik, akan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat, dengan asumsi variabel lain tetap.

### Uji Hipotesis

#### Uji - F

Uji F digunakan untuk membuktikan pengaruh antara kinerja pegawai, pelayanan dan biaya terhadap kepuasan masyarakat secara simultan, dengan syarat apabila nilai sig.  $\leq 0,05$  maka hipotesis diterima, sedangkan apabila sig.  $> 0,05$  maka hipotesis ditolak.

Hasil uji F sebesar 134,467 dengan sig. 0,000. Nilai sig. uji F yang lebih kecil ( $<$ ) dari  $\alpha = 0,05$ , hal ini menunjukkan bahwa mutu layanan dan prosedur pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat secara simultan.

#### Uji t

Uji - t digunakan untuk membuktikan pengaruh antara kinerja pegawai, pelayanan dan biaya terhadap kepuasan masyarakat secara parsial, dengan syarat apabila nilai sig.  $\leq 0,05$  maka hipotesis diterima, sedangkan apabila sig.  $> 0,05$  maka hipotesis ditolak.

Berikut ini analisis dari uji parsial antara kinerja pegawai, pelayanan yang diberikan oleh para pegawai dan besarnya biaya untuk perijinan.

#### 1. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil uji - t antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat sebesar 6,733 dengan sig 0,000. Nilai sig. yang didapat lebih kecil ( $<$ )  $\alpha = 0,05$ , hal ini menunjukkan kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

#### 2. Pengaruh Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil uji - t antara pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 9,143 dengan sig 0,000. Nilai sig. yang didapat lebih kecil ( $<$ )  $\alpha =$

0,05, hal ini menunjukkan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

### Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui sejauh mana kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

Besarnya koefisien determinasi sebesar 0,642. Hasil ini mengandung pengertian kinerja pegawai, pelayanan dan biaya mampu mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 64,2%, sementara 35,8% (100%-64,2%) kepuasan masyarakat terhadap Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kota Semarang dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti.

---

## KESIMPULAN DAN SARAN

---

### Simpulan

Kesimpulan dari penelitian mengenai pengaruh kinerja pegawai Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kota Semarang, pelayanan dan biaya terhadap kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

#### 1. Pengaruh Mutu Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Hasil ini menunjukkan dengan adanya kedisiplinan dalam pelayanan, adanya tanggung jawab dalam bekerja, kemampuan yang baik didalam memberikan pelayanan, cepat dalam memberikan pelayanan, adil dan sopan ketika memberikan pelayanan, akan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kota Semarang.

#### 2. Pengaruh Prosedur Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hal ini menunjukkan dengan adanya kemudahan tahapan pelayanan, kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan, kejelasan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan, adanya ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan, kenyamanan lingkungan unit pelayanan dan kemananan pelayanan, akan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kota Semarang.

### Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang didapat, maka saran yang bisa disampaikan, yaitu :

1. Saran terhadap Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang
  - a. Mutu layanan yang sudah baik perlu dipertahankan dengan terus konsisten untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Disini yang masih perlu ditingkatkan yaitu tanggung jawab dari para pegawai yaitu mampu memberikan pelayanan secara tuntas, artinya ketika memproses pengajuan perijinan dari para masyarakat maka pegawai yang bersangkutan harus menyelesaikannya sampai selesai dan tidak melimpahkannya ke pegawai lainnya sehingga tidak membuat masyarakat merasa dipersulit dan dipermainkan ketika mengajukan proses perijinan.
  - b. Prosedur Pelayanan yang diberikan sudah baik namun masih perlu ditingkatkan dalam hal kejelasan dan kepastian petugas. Pada tiap tiap bagian pelayanan sebaiknya dicantumkan secara jelas nama dan jabatan dari para pegawai, sehingga para masyarakat yang mengajukan ijin bisa mengenal secara jelas para pegawai

yang memberikan pelayanan sesuai dengan jabatan dan wewenang masing-masing, hal ini akan menambah kepercayaan dan keyakinan masyarakat bahwa perijinan yang diajukan sudah disahkan oleh pegawai atau pejabat yang berwenang.

2. Saran terhadap penelitian mendatang

Bagi peneliti mendatang disarankan untuk melakukan penelitian dengan menggunakan obyek penelitian pelayanan masyarakat lainnya seperti pelayanan rumah sakit, pelayanan di kantor Samsat dan sebagainya. Hasil yang didapat bisa menjadi perbandingan dengan penelitian yang dilakukan ini, khususnya dalam hal unsur-unsur pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di dalam mendapatkan pelayanan.

---

### DAFTAR PUSTAKA

---

- Agus Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada Univ. Press
- Anwar P. Mangkunegara. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Renaja Rosdakarya
- Arisandi Oktavia. 2004. "Penjabaran Konsep Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik". *Tesis*, Universitas Gajah Mada
- Augusty T. Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : pedoman Peneltian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: BPUNDIP
- Dessler, Garry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Indeks

- Dewi Setyawati. 2006. *"Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Bogor"*
- Djoko Subroto dan Zulian Yamit. 2004. "Pengaruh Kinerja Pelayanan Aparatur Kepolisian terhadap Kepuasan masyarakat". *SINERGI* Vol. 7 No. 1, 2004
- Fandy Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- . 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi
- . 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- . 2006. *Pemasaran jasa*. Malang: bayumedia
- Giri Cahyono. 2008. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat". *Tesis*, Universitas Terbuka
- Fuad Mas'ud. 2004. *Survai Diagnosis Organisasional*. Semarang: BP Undip
- H.A.S Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Imam Ghozali. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Jakarta: Bina Akasara
- Ismail Mohammad. 2003. "Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi". *Paper* disampaikan dalam Seminar "Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi" oleh Bappenas, 18 Desember 2003
- J.P.G Sianipar. 1999. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN
- J. Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks
- Kotler, Philip dan armstrong. 2003. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- LPM Universitas Brawijaya. 2005. *"Survey Indeks Kepuasan Masyarakat-DLLAJ Provinsi Jawa Timur"*
- LSM Krisis. 2008. *"studi penyusunan IKM dan implementasi SPM Kota Semarang tahun 2006 dan 2007"*
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Andi
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Mathis, Robert L. dan John H. Jackson. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat
- Munjiati Munawaroh. 2000. "Analisis Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan pada Industri Pendidikan di Yogyakarta". *Jurnal Siasat Bisnis* No. 5 Vol. 2, tahun 2000
- Nur Indriantoro dan Bambang Supomo. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen Edisi 1*. Yogyakarta: BPFE
- Nur Setyaningsih. 2008. *"Analisis Kepuasan Masyarakat di SAMSAT Kabupaten Sragen"*. Semarang
- Prijo Anggoro. 2002. *"Kinerja Pegawai Unit Pelayanan Terpadu Kota Semarang"*. *Tesis*, Universitas Diponegoro
- Rayi Endah. 2008. "Analisis Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan". *Skripsi*, Universitas Diponegoro.
- Rachmadi. 2008. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat inap Kelas III di RSUD Kabupaten Karimun". *Tesis*, Universitas Terbuka

- Robbins, Stephen P. 2007. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Indeks.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi dan Strateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- . 2001. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Bumi Aksara
- . 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Singgih Santoso dan Fandy Tjiptono. 2001. *Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- . 2005. *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfaberta
- Suryo Suprpto. 1998. "Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Dr. MURJANI". *Tesis*, Universitas Gajah Mada
- Susilo Martoyo. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Winardi. 1990. *Manajemen Perkantoran Dan Pengawasan*. Bandung: Mandar Maju
- Zainul, dkk. 2008. "Hubungan Kinerja Karyawan Tata Usaha dengan Kepuasan Dosen di Politeknik Kesehatan Palu". *Working Paper Series No. 9 April 2008*, KMPK Universitas Gajah Mada
- Peraturan Perundangan:
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah