

Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Sijunjung

Verigif Alnev, Ifdal, Faidil Tanjung

Program Studi Pembangunan Wilayah dan Pedesaan
Pascasarjana Universitas Andalas

Abstrak

Salah satu jenis pelayanan yang diberikan pemerintah adalah pelayanan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan menghasilkan data kependudukan yang sangat dibutuhkan dalam sinergitas pembangunan. Berlakunya Undang-undang tentang pemerintahan daerah, membuat tanggung jawab penyelenggaraan administrasi kependudukan berada di daerah. Kantor Camat Sijunjung sebagai salah satu organisasi perangkat daerah di Pemerintah Kabupaten Sijunjung bertugas secara langsung memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan Kantor Camat Sijunjung sesuai dengan 14 indikator berdasarkan Kepmenpan No.25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dengan instrumen penelitian berupa kuisioner. Pengambilan sampel dengan teknik *Insedential Sample* dengan responden yang ditetapkan berjumlah 150 orang. Berdasarkan hasil analisis, indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Sijunjung adalah 76,87 dengan predikat baik. Hal ini berarti bahwa kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Sijunjung baik.

Kata Kunci : *Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat, Administrasi Kependudukan*

Pendahuluan

Terdapat tiga fungsi pemerintah, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*). Dalam pertimbangan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan, Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat UUD 1945. Sementara itu dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjelaskan bahwa penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat.

Salah satu pelayanan yang wajib diselenggarakan pemerintah adalah administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Administrasi kependudukan lebih lanjut di atur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Administrasi kependudukan menghasilkan data kependudukan yang dihimpun dari pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil menjadi data agregat penduduk yang meliputi himpunan data perseorangan berupa data kuantitatif dan data kualitatif. Data Kependudukan tersebut sangat dibutuhkan dalam sinergitas pembangunan.

Kemajuan teknologi yang semakin canggih dan tuntutan masyarakat yang kian kritis terhadap pelayanan, mewajibkan unit penyelenggara pelayanan publik untuk memperbaiki sistem pelayanan. Pemerintah mengeluarkan kebijakan berupa KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Kepmenpan No 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Pedoman ini selain dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik.

Salah satu instansi pemerintah penyedia layanan publik pada Pemerintah Daerah Kabupaten Sijunjung adalah Kantor Camat Sijunjung. Kantor Camat Sijunjung merupakan salah satu unit pelayanan publik yang bertugas secara langsung memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Oleh karena itu penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Sijunjung berdasarkan 14 unsur pelayanan dalam Kepmenpan 25 Tahun 2004.

Tinjauan Literatur

Pelayanan Publik

Menurut Nurcholis (2005) mengartikan pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Sementara itu Moenir (2014) menjelaskan pada dasarnya pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan memiliki arti sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2008) dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa "Pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara".

Indeks Kepuasan Masyarakat

Menurut Kepmenpan 25 Tahun 2004, Indeks kepuasan masyarakat adalah data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran dengan cara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan keinginan masyarakat. Kepuasan pelayanan merupakan pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Prinsip pelayanan publik yang dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dijadikan sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan.
3. Kejelasan petugas pelayanan.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan.
7. Kecepatan pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan.
9. Kesopanan dan keramahan petugas.
10. Kewajaran biaya pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan.
12. Kepastian jadwal pelayanan.
13. Kenyamanan lingkungan.
14. Keamanan pelayanan.

Administrasi Kependudukan

Trisantono (2011) menjelaskan administrasi kependudukan adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai penduduk dan mutasi penduduk, yang meliputi kegiatan-kegiatan pendaftaran dan pencatatan kependudukan, yaitu kelahiran, pendatang baru, tamu (kunjungan singkat), perpindahan, kematian, dan pengolahan buku-buku administrasi penduduk. Sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013, Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hal lainnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya.

Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan instrumen penelitian berupa kuisisioner. Kuisisioner menurut Sugiyono (2011) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner disusun sesuai dengan pedoman penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diatur oleh Kementrian PAN dalam KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penduduk Kecamatan Sijunjung yang menggunakan jasa layanan administrasi kependudukan. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang telah menerima layanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Kantor Camat Sijunjung.

Sampel dipilih dengan teknik *Insidental Sample*. Sampling Insidental menurut Sugiyono (2014) adalah teknik penentuan sampel secara kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti. Penentuan jumlah sampel atau responden disesuaikan dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Responden yang dijadikan sampel penelitian ditetapkan 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan administrasi kependudukan, dengan dasar (" $\text{Jumlah unsur} + 1$) $\times 10 = \text{jumlah responden}$, $(14 + 1) \times 10 = 150$ responden.

Analisa Data

Nilai IKM yang dihitung mengacu pada hasil kuisisioner. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang sesuai

dengan Kepmenpan (2004), setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama sebesar 0,071.

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata terimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{TotalNilaiPresepsiPerUnsur}}{\text{Totalkuisisioneryangterisi}} \times \text{NilaiPenimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas di konversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus IKM Unit Pelayanan x 25. Sehingga nilai IKM tersebut dapat mencerminkan kinerja unit instansi pemerintah tersebut sebagaimana berikut :

Tabel 1. Nilai Presepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PRESEPSI	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 – 81,25	A	Sangat Baik

Setelah mendapatkan nilai IKM, selanjutnya hasil IKM tersebut dianalisa berdasarkan karakteristik responden dan mencari hubungan apakah karakteristik responden berpengaruh pada hasil penilaian IKM. Menurut Sugiyono (2014) analisis korelasi parsial digunakan untuk mengetahui kekuatan hubungan antara korelasi kedua variabel dimana variabel lainnya yang dianggap berpengaruh dikendalikan atau dibuat tetap (sebagai variabel kontrol). Karena variabel yang diteliti adalah data interval maka teknik statistik yang digunakan adalah *Pearson Correlation Product Moment*. Sugiyono menjelaskan penentuan koefisien korelasi dengan menggunakan metode analisis korelasi *Pearson Product Moment* dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - \sum x \cdot \sum y}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan; r_{xy} = Koefisien korelasi pearson, x = variabel independen, y = variabel dependen, dan n = banyak sampel. Dari hasil yang diperoleh dengan rumus di atas, dapat diketahui tingkat pengaruh variabel X dan variabel Y. Nilai r dapat bervariasi dari -1 hingga +1, atau secara matematis dapat ditulis menjadi $-1 \leq r \leq +1$. Hasil dari perhitungan akan memberikan tiga alternatif, yaitu:

1. Bila $r = 0$ atau mendekati 0, maka korelasi antar kedua variabel sangat lemah atau tidak terdapat hubungan antara variabel X terhadap variabel Y.
2. Bila $r = +1$ atau mendekati +1, maka korelasi antar kedua variabel adalah kuat dan searah, dikatakan positif.
3. Bila $r = -1$ atau mendekati -1, maka korelasi antar kedua variabel adalah kuat dan berlawanan arah, dikatakan negatif.

Sebagai bahan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan besar atau kecil, maka dapat berpedoman pada ketentuan pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 2. Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat Lemah
0,20 - 0,399	Lemah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2014)

Dalam penelitian ini hubungan koefisien korelasi yang ditemukan tersebut baru berlaku untuk sampel 150 orang. Untuk menguji signifikansi hubungan, yaitu apakah hubungan yang ditemukan itu berlaku untuk seluruh populasi, maka perlu diuji signifikansinya dengan membandingkan r tabel produk. Hasil perhitungan itu selanjutnya dibandingkan dengan r tabel dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05. Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

H_0 diterima jika nilai r hitung \leq r tabel

H_0 ditolak jika nilai r hitung \geq r tabel

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis dari kuisioner didapatkan data nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Sijunjung sebagai berikut :

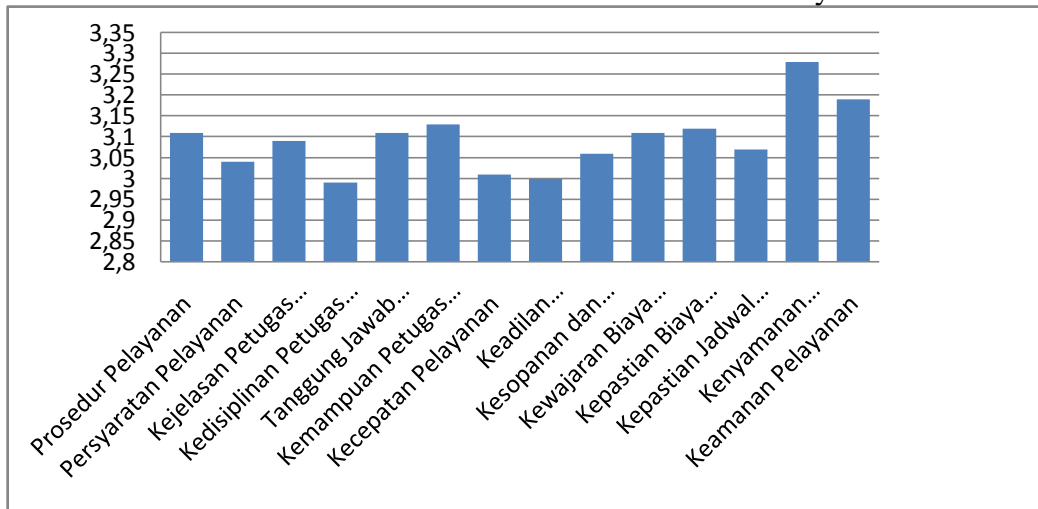
Tabel 3. IKM Terhadap Pelayanan Administrasi Kantor Camat Sijunjung

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Per Unsur	Nilai Rata-rata Terimbang
1	Prosedur Pelayanan	3,11	0,22
2	Persyaratan Pelayanan	3,04	0,22
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,09	0,22
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,99	0,21
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,11	0,22
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,13	0,22
7	Kecepatan Pelayanan	3,01	0,21
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,00	0,21
9	Kesopanan dan keramahan Petugas	3,06	0,22
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,11	0,22
11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,12	0,22
12	Kepastian Jadwal pelayanan	3,07	0,22
13	Kenyamanan Lingkungan	3,28	0,23
14	Keamanan Pelayanan	3,19	0,23
Jumlah Nilai Rata-rata terimbang			3,07
IKM Konversi			76,87
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Bidang Pelayanan			Baik

Berdasarkan tabel 3 secara keseluruhan dari 150 orang responden nilai IKM terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Sijunjung sebesar 76,87 dengan kategori mutu pelayanan “B” yang artinya kinerja pelayanan administrasi di Kantor Camat Sijunjung adalah Baik.

Nilai tertinggi terdapat pada unsur pelayanan ke-13 yaitu kenyamanan lingkungan dengan nilai rata-rata sebesar 3,28. Sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur pelayanan ke-4 yaitu unsur kedisiplinan petugas pelayanan dengan nilai 2,99. Disamping unsur kedisiplinan petugas pelayanan yang menjadi prioritas agar ditingkatkan, terdapat beberapa unsur layanan yang memiliki nilai di bawah rata-rata terimbang. Unsur-unsur tersebut antara lain unsur ke-2 (persyaratan pelayanan), unsur ke-7 (kecepatan pelayanan), unsur ke-8 (keadilan mendapatkan pelayanan) dan unsur ke-9 (kesopanan dan keramahan petugas). Perbandingan nilai rata-rata unsur tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 1. Nilai rata-rata Unsur dari Unit Pelayanan.



Nilai IKM tersebut selanjutnya dianalisa berdasarkan karakteristik responden.

a. IKM berdasarkan kelompok Umur

Tabel 4. Nilai IKM dari masing – masing kelompok umur.

No	Kelompok Umur	Jumlah Responden	Nilai IKM	Mutu pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	< 20 Tahun	9 orang	76,13	B	Baik
2	20 – 30 Tahun	23 orang	76,55	B	Baik
3	31- 40 Tahun	57 orang	77,45	B	Baik
4	>40 Tahun	61 orang	76,56	B	Baik

Berdasarkan hasil pengolahan data dari tabel 4, Penilaian IKM yang diberikan oleh masing-masing kelompok umur berada pada kategori “Baik”, nilai IKM konversi dari responden kelompok umur <20 Tahun sebesar 76,13, untuk kelompok umur rentang 20-30 Tahun nilai IKM konversi sebesar 76,55 dengan kategori “Baik” dan untuk nilai IKM dari kelompok umur 31-40 Tahun sebesar 77,45 dengan kategori “Baik” dan untuk nilai IKM kelompok umur >40 Tahun sebesar 76,55 dengan kategori “Baik”.

b. IKM berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5. Nilai IKM berdasarkan Jenis Kelamin.

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Nilai IKM	Mutu pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Perempuan	54 Orang	81,75	A	Sangat Baik
2	Laki – Laki	96 Orang	76,58	B	Baik

Berdasarkan tabel 5, Penilaian IKM rata-rata yang diberikan oleh responden perempuan berada pada kategori “Sangat Baik” yaitu sebesar 81,75 dan dari responden berjenis kelamin laki – laki sebesar 76,58 dengan kategori “Baik”.

c. IKM berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 6. Nilai IKM berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Nilai IKM	Mutu pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Dasar	19	74,64	B	Baik
2	Menengah	44	76,24	B	Baik
3	Tinggi	87	77,24	B	Baik
Nilai IKM rata-rata			76,04	B	Baik

Berdasarkan tabel 6, Indeks kepuasan Masyarakat berdasarkan tingkat pendidikan berada pada kategori “Baik”. Nilai 74,64 dari responden yang memiliki tingkat pendidikan dasar, 76,24 dari responden dengan tingkat pendidikan menengah, dan 77,24 dari responden yang memiliki tingkat pendidikan tinggi.

d. IKM berdasarkan Pekerjaan Utama

Tabel 7. Nilai IKM Rata-rata Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	Nilai IKM	Mutu pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	PNS/TNI/Polri	37	77,76	B	Baik
2	Peg. Swasta	13	78,37	B	Baik
3	Wiraswasta/Berdagang	10	72,24	B	Baik
4	Pelajar/Mahasiswa	16	73,44	B	Baik
5	Petani	37	74,69	B	Baik
6	Ibu Rumah Tangga	22	81,32	A	Sangat Baik
7	Lainnya	15	78,92	B	Baik

Berdasarkan tabel 7 di atas, Indeks kepuasan masyarakat berdasarkan jenis pekerjaan rata-rata berada pada kategori “Baik”. Responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS/TNI/Polri memiliki IKM terhadap pelayanan administrasi kependudukan di kantor Camat sijnjung sebesar 77,67. Responden dengan profesi Pegawai Swasta memiliki nilai IKM sebesar 78,37. Responden yang berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa memiliki nilai IKM rata-rata sebesar 72,24. Responden yang berprofesi sebagai petani memiliki IKM rata-rata sebesar 74,69. Sedangkan untuk profesi IRT nilai IKM rata-rata sebesar 81,32 dengan kategori IKM “Sangat Baik”, serta profesi lainnya sebesar 78,93 dengan kategori “Baik”.

e. IKM berdasarkan Penghasilan Per Bulan

Tabel 8. Nilai IKM Rata-rata Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Nilai IKM	Mutu pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	< Rp.1.000.000	41	74,64	B	Baik
2	Rp.1.000.000 – Rp.2.000.000	55	77,97	B	Baik
3	Rp.2.000.000 – Rp.4.000.000	35	79,47	B	Baik
4	Rp. 4.000.000	19	73,71	B	Baik

Dari tabel 8 diatas, Indeks kepuasan masyarakat berdasarkan jenis pekerjaan rata-rata berada pada kategori “Baik”. Responden dengan penghasilan dibawah Rp.1.000.000 memiliki nilai IKM 74,64. Responden dengan penghasilan Rp.1.000.000 – Rp.2.000.000 memiliki nilai IKM 77,97. Responden dengan penghasilan Rp.2.000.000 – Rp.4.000.000 memiliki nilai IKM 79,47. Responden dengan penghasilan diatas Rp. 4.000.000 memiliki nilai IKM 73,71.

Berdasarkan hasil IKM dilihat dari karakteristik responden, maka dapat dijelaskan apakah karakteristik responden berpengaruh terhadap nilai IKM. Dapat dilihat dari table dibawah ini :

Tabel 9. Hasil Uji Kolerasi dan Signifikansi IKM

Karakteristik Responden	r Hitung	Kategori	R Tabel	Signifikansi
Usia	0,69	Kuat	0,95	Tidak berpengaruh
Jenis Kelamin	-1	Sangat Kuat	0,99	Tidak berpengaruh
Pendidikan	0,91	Sangat Kuat	0,87	Berpengaruh
Pekerjaan	0,12	Sangat Lemah	0,75	Tidak berpengaruh
Penghasilan	0,52	Sedang	0,95	Tidak berpengaruh

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dengan analisis data kuisisioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Sijunjung, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Indeks kepuasan masyarakat Kecamatan Sijunjung terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Sijunjung dengan kategori mutu pelayanan “B” yang artinya kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Sijunjung adalah Baik.
2. Berdasarkan hasil perhitungan korelasi menggunakan rumus product moment didapathubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan indeks kepuasan masyarakat. Status sosial ekonomi pekerjaan dan penghasilan tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan indeks kepuasan masyarakat.

Daftar Pustaka

Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

- Kepemenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Moenir. H. A. S. (2014). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara. 228 hal.
- Nurcholis, Hanif. (2005). Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia. 216 hal.
- Sinambela, Lijan Poltak.(2008). Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta : Bumi Aksara. 192 hal.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D. Bandung: Alfabeta. 334 hal.
- (2014). Metode Penelitian Manajemen. Bandung: Alfabeta. 806 hal.
- Trisantono, Bambang Soemantri. (2011). Pedoman Penyelenggaraan Pemerintah Desa. Bandung: Fokusmedia. 303 hal.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik