

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) SEBAGAI DASAR PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN DADAPREJO KOTA BATU

Community Satisfaction Survey as A Basis for Improving the Quality of Public Services in Dadaprejo Urban Village Batu City

Ade Ing Heldigard¹
Abd. Rohman^{1*}
Dody Setyawan¹
Nanang Bagus¹
Dekki Umamur Ra'is¹

¹Universitas Tribhuwana
Tunggadewi, Malang

*email:
abd.rohman@unitri.ac.id

Abstrak

Kualitas pelayanan publik merupakan cerminan dari kinerja birokrasi dan menjadi tolok ukur keberhasilan pemerintah dalam melayani warganya. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk memfasilitasi Kelurahan Dadaprejo, Kota Batu, dalam menyusun dokumen Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara resmi. Latar belakang kegiatan ini adalah adanya permasalahan yang dihadapi mitra, yaitu belum tersedianya dokumen IKM, serta keterbatasan sumber daya manusia, waktu, dan pengetahuan untuk melaksanakannya secara mandiri. Metode pelaksanaan yang digunakan meliputi survei, observasi, dan dokumentasi dengan pendekatan partisipatif. Survei dilakukan terhadap 120 responden penerima layanan menggunakan kuesioner berbasis 9 unsur pelayanan menurut PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017. Hasil analisis data kuantitatif menunjukkan nilai IKM keseluruhan Kelurahan Dadaprejo sebesar 85,00, yang masuk dalam kategori mutu pelayanan "Baik". Unsur dengan nilai tertinggi adalah Kesopanan dan Keramahan Petugas (3.65), sedangkan unsur yang memerlukan perhatian lebih adalah Kenyamanan Lingkungan (3.20). Kegiatan ini berhasil menghasilkan dokumen IKM perdana bagi Kelurahan Dadaprejo, yang dapat dijadikan dasar faktual untuk perumusan kebijakan, alokasi sumber daya, dan perbaikan berkelanjutan demi meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

Kata Kunci:

Indek kepuasan masyarakat (IKM)
Pelayanan
Dadaprejo

Keywords:

Community satisfaction index (IKM)
Service
Dadaprejo

Abstract

Public service quality reflects the performance of the bureaucracy and serves as a benchmark for the government's success in serving its citizens. This community service activity aims to facilitate Dadaprejo Village, Batu City, in officially compiling a Community Satisfaction Index (IKM) document. The background for this activity is the problems faced by the partner, namely the unavailability of an IKM document, as well as limitations in human resources, time, and knowledge to conduct it independently. The implementation methods used include surveys, observation, and documentation with a participatory approach. A survey was conducted on 120 service recipient respondents using a questionnaire based on the 9 service elements according to the Regulation of the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform No. 14 of 2017. The results of quantitative data analysis show the overall IKM score for Dadaprejo Village is 85.00, which falls into the "Good" service quality category. The element with the highest score is Officer Courtesy and Friendliness (3.65), while the element requiring more attention is Environmental Comfort (3.20). This activity successfully produced the first IKM document for Dadaprejo Village, which can be used as a factual basis for policy formulation, resource allocation, and continuous improvement to enhance public trust and satisfaction.



© year The Authors. Published by Penerbit Forind. This is Open Access article under the CC-BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>). Link: <https://jurnal.forindpress.com/index.php/jamas>

Submit: 28-05-2025

Accepted: 07-07-2025

Published: 09-07-2025

PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi di Indonesia menempatkan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai salah satu agenda prioritas utama. Pelayanan publik yang prima, cepat, tepat, dan transparan tidak lagi sekadar tuntutan, melainkan hak fundamental warga negara yang harus dipenuhi oleh

aparatur pemerintah di semua tingkatan. Kualitas pelayanan ini menjadi indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), di mana pemerintah berfungsi secara efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sebagaimana dikemukakan oleh Pasolong (2010), kualitas pelayanan

yang diberikan oleh pemerintah memiliki korelasi positif yang kuat dengan tingkat kepercayaan masyarakat (*public trust*). Semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan, maka akan semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Untuk mengukur dan memantau kualitas pelayanan secara objektif, pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) telah menetapkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai instrumen standar. Menurut Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 (sebagai penyempurnaan dari Kepmenpan No. KEP/25/M.PAN/2/2004), IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Hasil survei IKM tidak hanya menghasilkan sebuah nilai, tetapi juga memberikan umpan balik yang berharga mengenai elemen-elemen pelayanan yang sudah baik dan yang masih memerlukan perbaikan.

Kelurahan, sebagai unit pemerintahan terdepan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, memegang peranan strategis dalam memberikan berbagai layanan administrasi dasar. Kelurahan Dadaprejo, yang terletak di Kecamatan Junrejo, Kota Batu, merupakan salah satu unit pelayanan publik vital yang melayani kebutuhan administrasi kependudukan, perizinan usaha skala kecil, dan berbagai surat keterangan lainnya bagi warganya. Sebagai bagian dari Kota Batu yang dinamis, tuntutan masyarakat Kelurahan Dadaprejo terhadap kualitas layanan yang profesional dan memuaskan terus meningkat.

Meskipun secara informal pihak kelurahan menerima umpan balik positif dari masyarakat, namun terdapat persoalan mendasar yang dihadapi oleh mitra. Pertama, Kelurahan Dadaprejo belum pernah menyusun dan memiliki dokumen resmi tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ketiadaan dokumen ini menyebabkan penilaian terhadap kualitas layanan bersifat subyektif dan tidak terukur, sehingga sulit untuk dijadikan dasar pengambilan kebijakan yang berbasis data (*data-driven*

policy). Kedua, mitra menghadapi keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dan waktu untuk dapat melaksanakan survei dan menyusun dokumen IKM secara mandiri di tengah kesibukan tugas pelayanan rutin. Ketiga, terdapat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman teknis di kalangan aparatur kelurahan mengenai metodologi survei, teknik analisis data, dan penyusunan laporan IKM yang sesuai dengan standar yang berlaku.

Kondisi ini menciptakan urgensi dilaksanakannya kegiatan pengabdian masyarakat. Pelaksanaan survei IKM menjadi krusial untuk mengetahui secara pasti tingkat kepuasan masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Hasil survei akan menjadi dasar yang valid dan akuntabel bagi Lurah Dadaprejo dan jajarannya dalam mengambil keputusan strategis. Dengan data IKM, pihak kelurahan dapat mengidentifikasi kekuatan yang perlu dipertahankan dan kelemahan yang harus segera diperbaiki. Tujuan utama dari kegiatan pengabdian ini adalah untuk memfasilitasi dan mendampingi Kelurahan Dadaprejo dalam melaksanakan survei IKM, sehingga pada akhir kegiatan akan tersedia data yang valid dan dokumen IKM yang resmi. Target jangka panjangnya adalah agar dokumen ini dapat dimanfaatkan secara optimal sebagai dasar pengambilan keputusan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Kebaruan (*novelty*) dari kegiatan pengabdian ini terletak pada model kolaborasi sinergis antara Universitas Tribhuwana Tunggaladewi dengan aparatur pemerintah tingkat kelurahan untuk mengatasi kendala sumber daya dan kapabilitas teknis. Kegiatan ini bukan sekadar survei, melainkan sebuah proses transfer pengetahuan (*knowledge transfer*) dan pendampingan praktis, yang memberdayakan mitra agar di masa depan dapat melakukan kegiatan serupa secara lebih mandiri. Dengan demikian, pengabdian ini secara langsung menjawab permasalahan mitra dan berkontribusi pada penguatan kapasitas institusi lokal.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif melalui

metode survei, observasi, dan dokumentasi. Pendekatan ini dirancang secara partisipatif, di mana tim pengabdian dari perguruan tinggi berkolaborasi secara aktif dengan aparat Kelurahan Dadaprejo sebagai mitra. Lokasi kegiatan terpusat di Kantor Kelurahan Dadaprejo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu, dan dilaksanakan selama dua bulan, dari Februari hingga Maret 2025.

Tahapan kegiatan dilaksanakan secara sistematis sebagai berikut:

1. **Tahap Persiapan dan Kajian Pustaka:** Tim pengabdian melakukan kajian mendalam terhadap peraturan perundang-undangan yang relevan, khususnya Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Pada tahap ini, dilakukan pula koordinasi awal dengan Lurah Dadaprejo untuk memetakan masalah, menyepakati tujuan, dan menyusun jadwal kegiatan.
2. **Penyusunan Instrumen Survei:** Berdasarkan pedoman tersebut, tim menyusun instrumen survei berupa kuesioner. Kuesioner ini dirancang untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan: (1) Persyaratan, (2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, (3) Waktu Penyelesaian, (4) Biaya/Tarif, (5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, (6) Kompetensi Pelaksana, (7) Perilaku Pelaksana, (8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, serta (9) Sarana dan Prasarana.
3. **Pengumpulan Data:** Proses ini menggunakan tiga teknik. Survei menjadi metode utama, di mana kuesioner disebarluaskan kepada 120 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu masyarakat yang telah atau sedang menerima layanan di Kelurahan Dadaprejo. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung kondisi sarana prasarana, alur pelayanan, dan interaksi antara petugas dengan masyarakat. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data sekunder seperti

standar operasional prosedur (SOP) yang ada dan informasi layanan yang dipublikasikan.

4. **Tabulasi dan Analisis Data:** Data kuantitatif dari kuesioner ditabulasi menggunakan Microsoft Excel. Selanjutnya, dilakukan penghitungan nilai IKM per unsur dan nilai IKM unit pelayanan secara keseluruhan sesuai dengan formula yang ditetapkan dalam PermenPAN-RB. Data kualitatif dari observasi dan masukan terbuka di kuesioner dianalisis secara deskriptif untuk memperkaya interpretasi hasil kuantitatif. Hasil analisis ini kemudian menjadi dasar penyusunan laporan dan rekomendasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat yang berfokus pada penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kelurahan Dadaprejo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu, telah dilaksanakan sesuai rencana. Proses ini melibatkan partisipasi aktif dari aparat kelurahan dan masyarakat, menghasilkan data yang komprehensif mengenai persepsi kualitas pelayanan publik.

Gambaran Umum Responden

Survei IKM berhasil menjangkau partisipasi dari 120 responden yang merupakan penerima layanan di Kelurahan Dadaprejo selama periode Februari-Maret 2025. Karakteristik responden bervariasi, mencakup berbagai kelompok usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan, yang memberikan gambaran representatif. Sekitar 65% responden adalah penduduk asli Kelurahan Dadaprejo. Jenis layanan yang paling sering diakses meliputi pengurusan surat keterangan (domisili, usaha, tidak mampu), layanan administrasi kependudukan (pengantar KTP, KK), dan layanan terkait pertanahan. Keragaman profil responden ini memperkuat validitas persepsi masyarakat secara umum terhadap pelayanan kelurahan.

Hasil Pengukuran IKM

Berdasarkan analisis data survei terhadap 9 unsur pelayanan yang diatur dalam pedoman, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setelah dikonversi sebesar 85,00. Merujuk pada tabel interpretasi nilai IKM dalam PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017, skor ini masuk dalam kategori Mutu Pelayanan "BAIK" dengan Kinerja Unit Pelayanan "BAIK". Pencapaian ini secara kuantitatif membuktikan bahwa masyarakat pada umumnya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya Kelurahan Dadaprejo.

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih detail, berikut adalah rincian nilai rata-rata interval (skala 1-4) dan nilai interval konversi (skala 25-100) untuk masing-masing unsur pelayanan:

Tabel 1. Nilai Rata-Rata dan Konversi Unsur IKM Sesuai PermenPAN-RB 14/2017

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rerata Interval	Nilai Konversi	Kategori
1.	Persyaratan	3.45	86.25	Sangat Baik
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.55	88.75	Sangat Baik
3.	Waktu Penyelesaian	3.30	82.50	Baik
4.	Biaya/Tarif	3.70	92.50	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.48	87.00	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3.42	85.50	Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3.65	91.25	Sangat Baik
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.52	88.00	Sangat Baik
9.	Sarana dan Prasarana	3.20	80.00	Baik
	Nilai (IKM)	3.47 (Rerata tertimbang)	85.00	BAIK

Hasil Survei dan Temuan Lapangan

Meskipun IKM Kelurahan Dadaprejo secara umum berkategori "BAIK", analisis mendalam terhadap setiap unsur dan diperkaya dengan data kualitatif dari observasi dan masukan responden, mengungkapkan adanya kekuatan yang patut dipertahankan serta area yang memerlukan optimalisasi.

Aspek Humanis dan Prosedural

Hasil survei dengan jelas menunjukkan bahwa kekuatan utama pelayanan di Kelurahan Dadaprejo terletak pada aspek sumber daya manusianya. Unsur Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai konversi tertinggi (91.25 - Sangat Baik).

Ini mencerminkan apresiasi tinggi masyarakat terhadap kesopanan, keramahan, dan sikap responsif aparaturnya kelurahan. Temuan ini selaras dengan observasi di lapangan, di mana petugas terlihat menyapa warga dengan baik dan memberikan bantuan dengan sabar.

Unsur lain yang menonjol adalah Biaya/Tarif (92.50 - Sangat Baik), yang mengindikasikan bahwa pelayanan di kelurahan bebas dari pungutan liar dan transparan. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (88.75 - Sangat Baik) juga dinilai sangat baik, menunjukkan bahwa alur pelayanan yang dipajang di papan informasi mudah dipahami oleh masyarakat. Kekuatan pada aspek-aspek ini merupakan modal sosial yang sangat berharga dan sejalan dengan teori Pasolong (2010) bahwa pelayanan berkualitas, khususnya dari sisi perilaku aparaturnya, akan secara langsung membangun dan meningkatkan kepercayaan publik.

Sarana Fisik dan Efisiensi Waktu

Di sisi lain, terdapat dua unsur yang nilainya, meskipun masih dalam kategori "Baik", relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya dan memerlukan perhatian serius untuk perbaikan.

1. Sarana dan Prasarana (80.00 - Baik): Unsur ini mendapatkan skor terendah. Dari masukan terbuka responden dan hasil observasi, beberapa isu utama teridentifikasi. Kenyamanan lingkungan menjadi sorotan utama; ruang tunggu dinilai kurang luas, jumlah kursi terbatas, dan belum dilengkapi pendingin ruangan atau kipas angin yang memadai, sehingga terasa panas pada jam-jam sibuk. Selain itu, beberapa responden menyarankan adanya fasilitas tambahan seperti dispenser air minum gratis.
2. Waktu Penyelesaian (82.50 - Baik): Meskipun dinilai baik, persepsi terhadap kecepatan pelayanan masih bisa dioptimalkan. Keluhan terutama muncul untuk jenis layanan yang memerlukan verifikasi data yang lebih kompleks atau tanda tangan dari pejabat yang sedang tidak berada di tempat. Penumpukan antrian pada jam-

jam tertentu juga menjadi faktor yang mempengaruhi persepsi kecepatan layanan.

Kesenjangan Informasi dari Tingkat RT/RW

Salah satu temuan kualitatif yang signifikan, yang mengkonfirmasi informasi awal dari mitra, adalah adanya kesenjangan informasi antara kelurahan dan masyarakat yang seringkali dimediasi oleh pengurus RT/RW. Beberapa kasus kesalahan atau ketidaklengkapan persyaratan yang dibawa oleh warga saat mengurus layanan di kelurahan, ternyata bersumber dari informasi yang tidak utuh atau keliru yang disampaikan oleh pihak RT/RW. Hal ini menunjukkan bahwa rantai diseminasi informasi dari kelurahan ke RT/RW dan selanjutnya ke warga belum berjalan optimal. Meskipun kelurahan telah memasang papan informasi dan aktif di media sosial, peran RT/RW sebagai sumber informasi terdekat bagi warga masih sangat dominan. Kegagalan komunikasi pada level ini dapat menyebabkan inefisiensi dan menurunkan persepsi positif terhadap pelayanan secara keseluruhan.

Komitmen Peningkatan Kompetensi Aparatur

Sebuah temuan positif adalah adanya komitmen dari aparatur Kelurahan Dadaprejo untuk terus belajar. Informasi bahwa "setiap minggu/bulan beberapa aparat kelurahan mengikuti seminar/webinar yang diadakan oleh BKPSDM" menunjukkan adanya upaya proaktif untuk meningkatkan kapabilitas. Langkah ini sangat strategis dan berkontribusi langsung pada tingginya nilai unsur Kompetensi Pelaksana (85.50 - Baik). Kemampuan adaptasi terhadap aplikasi baru dan pemahaman terhadap regulasi terkini adalah kunci untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan di era digital.

Implikasi dan Solusi terhadap Masalah Mitra

Kegiatan pengabdian ini secara langsung telah memberikan solusi konkret atas tiga masalah utama yang dihadapi mitra:

1. Menjawab Ketiadaan Dokumen IKM: Hasil akhir dari kegiatan ini adalah data IKM yang diuraikan secara

sistematis, valid, dan terukur. Dokumen ini menjadi aset penting dan bukti kinerja yang objektif bagi Kelurahan Dadaprejo.

2. Mengatasi Keterbatasan Sumber Daya: Tim pengabdian dari universitas telah mengalokasikan waktu, tenaga ahli, dan sumber daya untuk menjalankan seluruh proses survei hingga analisis, sehingga tidak membebani tugas rutin aparatur kelurahan.
3. Mengisi Kesenjangan Pengetahuan: Melalui proses pendampingan intensif, diskusi, dan pelibatan langsung aparatur dalam setiap tahapannya, telah terjadi transfer pengetahuan dan pengalaman. Mitra kini memiliki pemahaman yang jauh lebih baik mengenai cara menyusun dan menganalisis IKM.

RENCANA TINDAK LANJUT

Guna memastikan keberlanjutan manfaat penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kelurahan Dadaprejo, langkah awal adalah penyerahan resmi dokumen final IKM sebagai acuan program peningkatan layanan. Tim pengabdian juga akan memberikan pendampingan awal kepada aparatur kelurahan dalam menginterpretasikan hasil dan merencanakan implementasi rekomendasi yang telah dirumuskan. Selain itu, komitmen untuk membuka jalur komunikasi dan konsultasi berkelanjutan akan dijaga guna mendukung upaya perbaikan layanan di masa mendatang.

Selanjutnya, Kelurahan Dadaprejo didorong untuk melaksanakan survei IKM secara periodik dan mandiri, memanfaatkan pengetahuan yang telah diperoleh, guna memantau perkembangan kualitas layanan secara berkelanjutan. Hasil kegiatan pengabdian ini juga akan didiseminasikan lebih luas melalui publikasi ilmiah di jurnal pengabdian masyarakat dan seminar. Upaya ini diharapkan dapat menjadi pembelajaran bagi kelurahan lain atau pihak berkepentingan, sekaligus memperkuat sinergi antara akademisi dan pemerintah daerah demi kemajuan bersama.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini telah berhasil memfasilitasi Kelurahan Dadaprejo, Kota Batu, dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pertama kalinya. Berdasarkan analisis data dari 120 responden, disimpulkan bahwa nilai IKM keseluruhan untuk Kelurahan Dadaprejo adalah 85,00, yang masuk dalam kategori mutu pelayanan "BAIK".

Kekuatan utama pelayanan publik di Kelurahan Dadaprejo terletak pada aspek sumber daya manusia, yang tercermin dari nilai yang sangat tinggi pada unsur Perilaku Pelaksana (kesopanan dan keramahan), Biaya/Tarif (transparansi dan bebas pungli), dan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (kejelasan alur). Aspek-aspek ini menjadi modal dasar yang kuat dalam membangun kepercayaan masyarakat.

Namun demikian, terdapat area yang memerlukan perbaikan untuk mencapai kualitas pelayanan "Sangat Baik". Unsur yang paling mendesak untuk ditingkatkan adalah Sarana dan Prasarana, khususnya terkait kenyamanan ruang tunggu, serta Waktu Penyelesaian layanan yang perlu dioptimalkan lebih lanjut. Ditemukan pula tantangan eksternal terkait efektivitas diseminasi informasi melalui pengurus RT/RW yang perlu dicarikan solusi.

Kegiatan ini telah sukses mencapai tujuannya dengan menyediakan dokumen IKM yang valid dan akuntabel bagi mitra, sekaligus menjadi instrumen transfer pengetahuan. Dokumen ini dapat dimanfaatkan oleh Kelurahan Dadaprejo sebagai dasar yang objektif untuk merumuskan kebijakan perbaikan layanan publik yang lebih terarah dan berbasis bukti

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim pengabdian mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Lembaga Penelitian, Pengabdian kepada Masyarakat, dan Inovasi (LPPMI) Universitas Tribhuwana Tunggaladewi atas dukungan pendanaan dan fasilitas sehingga kegiatan pengabdian ini dapat terlaksana

dengan baik. Apresiasi dan terima kasih juga kami sampaikan kepada Bapak Lurah beserta seluruh jajaran aparaturnya Kelurahan Dadaprejo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu, atas kerjasama, keterbukaan, dan partisipasi aktifnya. Tidak lupa, terima kasih kepada seluruh anggota tim pengabdian dan masyarakat Dadaprejo yang telah berkontribusi dalam kesuksesan kegiatan ini.

REFERENSI

- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2004). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Addison-Wesley.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press.