

Vol. 8 No. 2 April 2022

p-ISSN : 2252-4150

e-ISSN : 2716-3474

Tersedia online di <http://ejurnal.stisipolcandradimuka.ac.id/index.php/JurnalPublisitas/>

Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Takalar

Andi Rahmatiah¹, Andi Patta Rani², Nur Ilmiah Rifai³¹ Administrasi Negara, Universitas Pepabri Makassar-Jalan LetjendHertasning No 106 Makassar² Ilmu Pemerintahan, Universitas Pepabri Makassar-Jalan LetjendHertasning No 106 Makassar³ Administrasi Niaga, Universitas Pepabri Makassar-Jalan LetjendHertasning No 106 MakassarE-mail: maynamemay@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Perhubungan, Kabupaten Takalar berdasarkan layanan lampu jalan, dan layanan terminal. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik *non-probability sampling*, pengukuran dengan skala likert melibatkan 100 responden yaitu: Wiraswasta, Ibu Rumah Tangga, Petani, Pelajar Mahasiswa, Karyawan Swasta, Pensiunan, Pegawai BUMN/BUMD, Pegawai Negeri Sipil. Penentuan sampel dilakukan secara *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Dinas Perhubungan, Kabupaten Takalar berkategori kurang baik sebesar 71,83%, dengan mutu pelayanan C. Layanan lampu jalan lebih tinggi yaitu 72,04% dibanding dengan layanan terminal yang hanya 69,44%. Unsur layanan lampu jalan yang tertinggi adalah pada bagian biaya/tarif dengan nilai 3,80 dan yang paling rendah pada unsur pelayanan penanganan, pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 2,46. Sedangkan layanan terminal bagian penanganan, pengaduan, saran dan masukan yang mendapatkan nilai paling rendah yaitu 1,00, sementara untuk unsur pelayanan yang lain masing-masing dengan nilai 3,00.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Dinas Perhubungan

ABSTRACT

This study aims to measure people's satisfaction with the services of the Department of Transportation, Takalar Regency based on street light services, and terminal services. This study uses a quantitative method with a non-probability sampling technique, with a Likert scale measurement involving 100 respondents, namely: Entrepreneurs, Housewives, Farmers, Students, Private Employees, Retirees, BUMN/BUMD Employees, Civil Servants. Determination of the sample is done by purposive sampling. The results showed that the service of the Department of Transportation, Takalar Regency was in the poor category of 71.83%, with service quality C. Street light service was higher at 72.04% compared to terminal services which was only 69.44%. The highest street light service element is in the cost/tariff section with a value of 3.80 and the lowest is on the elements of handling, complaints, suggestions and input services with a value of 2.46. While the terminal services for handling, complaints, suggestions and inputs received the lowest score, namely 1.00, while for other service elements each with a value of 3.00.

Keywords: Public Service, Community Satisfaction, Department of Transportation

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan sarana yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang dan jasa yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik ini pada dasarnya lebih memperhatikan tuntutan kebutuhan masyarakat. Tuntutan masyarakat ini, bukan hanya sekedar menyangkut ketersediaan pelayanan secara kuantitas melainkan juga secara kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk menjamin hak masyarakat mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari penyelenggara pelayanan publik, Pemerintah dalam hal ini telah mengatur melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, serta peraturan pemerintah nomor 96 tahun 2012. [1]

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kewajiban negara untuk memberikan pelayanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara,

penduduk serta terwujudnya tanggungjawab pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik [2] Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil cepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya, Kasmir mengatakan bahwa “Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah”. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempat atau pelayanan secara tidak langsung. Tindakan tersebut dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.[3]

Ruang lingkup dan pelayanan publik dapat berbentuk barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif. Pelayanan dalam bentuk barang publik dapat berupa infrastruktur transportasi perkotaan, penyediaan listrik, air bersih dan obat-obatan untuk kesehatan masyarakat sedangkan pelayanan jasa publik antara lain pelayanan pendidikan, pelayanan keamanan, pelayanan peradilan dan pelayanan kesehatan. [4]

Pelayanan administratif seperti pelayanan pemberian dokumen akte kelahiran oleh pemerintah, pelayanan izin mendirikan bangunan, izin usaha dan sertifikat tanah.[5]. Berbagai jenis pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah tersebut merupakan implikasi dari tanggung jawab dan fungsi Negara sebagai pelayan publik (*Public Services*) sehingga dalam penyelenggaraan pelayanan publik, orientasi aparatur dan birokrasi publik harus berdasarkan asas-asas pelayanan publik seperti antara lain mengutamakan kepentingan umum, kesamaan hak, profesional, tidak diskriminatif, keterbukaan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. [6]. Dalam hal ini peran dan tanggung jawab pemerintah sebagai regulator, fasilitator dan katalisator menjadi sangat penting dalam mendorong dan mewujudkan pelayanan publik yang inovatif, kontekstual dan partisipatoris. [6]. Kabupaten takalar dinas perhubungan memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat berupa layanan terminal, dan layanan lampu jalan sebagai respon untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat.[7]

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berhubungan dengan kepercayaan masyarakat. Suandi mengungkapkan bahwa semakin baik kepekerjaan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Setiap penyelenggara pelayanan perlu mengukur kepuasan pelanggan guna melihat umpan balik maupun masukan

yang dapat diambil oleh penyelenggara untuk keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. [8]

Tingkat kepuasan dalam pemberian layanan dapat di klasifikasikan menurut Gerson yaitu: (1) Sangat memuaskan, diartikan sebagai ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pelanggan yang menggambarkan pelayanan sepenuhnya atau sebagian besar sesuai kebutuhan atau keinginan pelanggan, seperti sangat bersih (untuk prasarana), sangat ramah (untuk hubungan dengan karyawan), atau sangat cepat (untuk proses administrasi), yang seluruhnya menggambarkan tingkat kualitas pelayanan yang paling tinggi, (2) Memuaskan, diartikan sebagai ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pelanggan, yang menggambarkan pelayanan tidak sepenuhnya atau sebagian sesuai kebutuhan atau keinginan seperti tidak terlalu bersih (untuk sarana), agak kurang cepat (proses administrasi), atau kurang ramah, yang seluruhnya ini menggambarkan tingkat kualitas yang kategori sedang. 3. Tidak memuaskan, diartikan sebagai ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pelanggan rendah, yang menggambarkan pelayanan tidak sesuai

kebutuhan atau keinginan seperti tidak terlalu bersih (untuk sarana), agak lambat (untuk proses administrasi), atau tidak ramah. 4. Sangat tidak memuaskan, diartikan sebagai ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pelanggan yang rendah, menggambarkan pelayanankesehatan tidak sesuai kebutuhan atau keinginan seperti tidak bersih (untuk sarana), lambat (untuk proses administrasi), dan tidak ramah. Seluruh hal ini menggambarkan tingkat kualitas yang kategori paling rendah. [9]

1. TINJAUAN PUSTAKA

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Takalar. Indeks Kepuasan Masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Mencakup 9 unsur ruang lingkup: Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

[1] Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. [3] Waktu pelayanan, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. [4] Biaya/tarif, yaitu Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. [5] Produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk

pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. [6] Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. [7] Perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan. [8] Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. [9] Sarana dan Prasarana, dimana Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). [10]. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu oleh (Subandi, M., & Pratama, H. E. 2018) [11], penelitian oleh (Arenawati, A., & Listyaningsih, L. 2016), [10] serta penelitian dilakukan oleh (Kurniawan, A., & Sugiri, D. 2021). [3] Penelitian mereka mengungkap bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan dilakukan perhubungan dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya dapat mempengaruhi produktivitas dan kinerja pegawai.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Kabupaten Takalar dengan waktu Desember 2021 sampai dengan Januari 2022, dengan pendekatan metode kuantitatif deskriptif pengukuran menggunakan skala likert

Mendeskripsikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Takalar, dengan teknik *Non- Probability Sampling*, penentuan sampel secara *purposive sampling* ialah penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Melibatkan 100 Responden yang terdiri dari; Wiraswasta, Ibu Rumah Tangga, Petani, Pelajar Mahasiswa, Karyawan Swasta, Pensiunan, Pegawai BUMN/BUMD, Pegawai Negeri Sipil. Pengumpulan data primer yaitu teknik observasi dan wawancara terstruktur yang berpedoman pada kuesioner memberikan pertanyaan terhadap responden, pengumpulan data sekunder yaitu teknik (*library research*) dengan menggunakan literatur-literatur buku, regulasi, jurnal dan laporan hasil penelitian yang terkait. Analisis data dengan skala likert yaitu skala psikometerik digunakan dalam wawancara untuk mengukur sikap, persepsi, perilaku, dan pendapat responden. Pengukuran penelitian mengenai pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Takalar berdasarkan layanan terminal, dan layanan lampu jalan. menggunakan sembilan indikator: persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk, spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan, pengaduan, saran dan masukan, dan sarana dan prasarana. sebagaimana pada rumus berikut ini.

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang (Bobot NRR terimbang)} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

Memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 sampai 100

maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus dan Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. 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 - 2.5996	25.00 - 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 - 3.064	65.00 - 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 - 3.532	76.61 - 88.30	B	Baik
4	3.5324 - 4.00	88.31 - 100.00	A	Sangat Baik

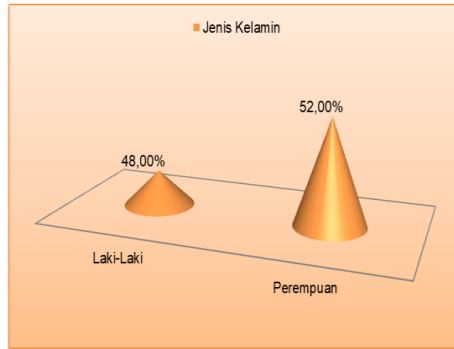
Sumber: Permenpan, 2017

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kepuasan masyarakat merupakan faktor kunci dalam keberhasilan pelayanan yang diberikan penyelenggara pemerintahan. Penelitian kepuasan masyarakat terhadap Dinas Perhubungan, Kabupaten Takalar, sebagai respon terhadap pengukuran keberhasilan Dinas Perhubungan dalam memberikan pelayanan lampu jalan, dan layanan terminal dapat dilihat dibawah.

Karakteristik Responden

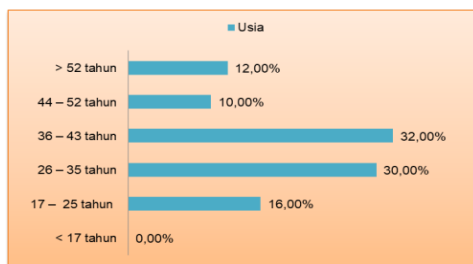
Penelitian ini jumlah responden yang memberikan jawaban atas kuesioner yang diberikan sebanyak 100 orang dimana yang menjadi responden adalah pengguna jasa layanan pada dinas perhubungan di Kabupaten Takalar. Adapun karakteristik responden dinas perhubungan adalah berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Data Olahan 2022

Pada Gambar 1 menunjukkan bahwa responden perempuan lebih banyak sebesar 52,00% dibanding dengan laki- laki yang hanya sebesar 48,00%. Pada Gambar 2 menunjukkan bahwa responden berdasarkan usia secara berurut dari yang terbesar sampai ke yang terkecil adalah usia antara 36-43 tahun sebesar 32,00% responden, selanjutnya usia antara 26-35 tahun sebesar 30,00% responden, kemudian usia antara 17-25 tahun sebesar 16,00% responden, usia antara 44-52 tahun sebesar 10,00% responden

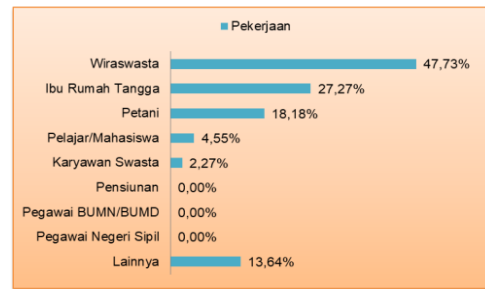


Gambar 2. Responden Berdasarkan Usia

Sumber: Data Olahan 2022

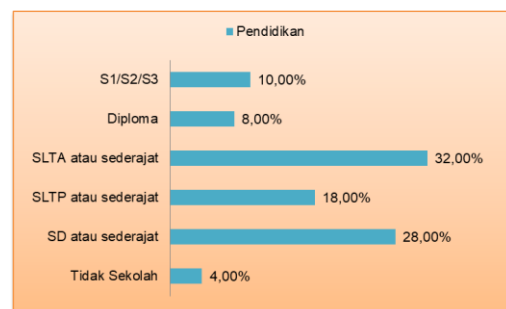
Responden berdasarkan pekerjaan secara berurut dari yang terbesar sampai ke yang terkecil adalah wiraswasta sebesar 47,73% responden, selanjutnya Ibu Rumah Tangga sebesar 27,27% responden, kemudian petani sebesar 18,18%, serta lainnya sebesar 13,64% responden, dan pelajar/mahasiswa sebesar 4,55%

responden, karyawan swasta 2,27% responden.



Gambar 3. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Sumber: Data Olahan 2022



Gambar 4. Responden Berdasarkan Pendidikan

Sumber: Data Olahan 2022

Gambar 4 menunjukkan bahwa responden berdasarkan pendidikan secara berurut dari yang terbesar sampai ke yang terkecil yaitu pendidikan SLTA atau sederajat sebesar 32,00% responden, selanjutnya pendidikan SD atau sederajat sebesar 28,00% responden, pendidikan SLTP sederajat sebesar 18,00% responden, serta pendidikan S1/S2/S3 sebesar 10,00% responden, dan pendidikan diploma sebesar 8,00% responden.

IKM Dinas Perhubungan Kabupaten Takalar

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 aparaturnya penyelenggara pelayanan publik pada dinas perhubungan Kabupaten Takalar adalah dinas yang bertugas memberikan pelayanan perizinan dan pelayanan angkutan darat, layanan lapu jalan, dan layanan terminal di daerah serta tugas lain yang diberikan Bupati sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

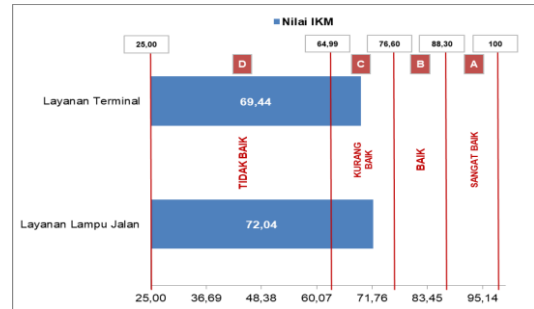
Tabel 2. IKM dan Nilai Unsur Pelayanan terhadap Layanan Lampu Jalan Layanan Terminal

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unit Pelayanan
1	Persyaratan	2,84
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2,80
3	Waktu Penyelesaian	2,70
4	Biaya/Tarif	3,74
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	2,90
6	Kompetensi pelaksana	3,00
7	Perilaku Pelaksana	3,02
8	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	2,34
9	Sarana dan Prasarana	2,52
IKM Dinas Perhubungan: 71,83		
Mutu Pelayanan: C		
Kinerja Unit Layanan: Kurang Baik		

Sumber: Data Olahan 2022

Nilai mutu pelayanan pada tabel 9 tentang IKM dan Nilai Unsur Pelayanan Pada Dinas Perhubungan Terhadap Layanan Lampu Jalan, Dan Layanan Terminal diatas adalah C dengan nilai konversi hanya 71,83% serta Kinerja Unit Pelayanan mendapat nilai Kurang Baik. Nilai tertinggi diantara ke-9 unsur pelayanan tersebut yaitu terletak pada unsur Biaya/tarif dengan tingkat kualitas pelayanan sangat puas yaitu 3,74. Sedangkan nilai terendah adalah 2,34 dan 2,52 pada unsur pelayanan ke-8 dan 9 yaitu Penanganan, pengaduan, saran dan masukan serta Sarana dan Prasarana. Secara umum responden yang memperoleh pelayanan di Dinas Perhubungan terhadap Layanan Lampu

Jalan dan Layanan Terminal adalah 72% menilai kurang baik dan 28% menilai tidak baik.

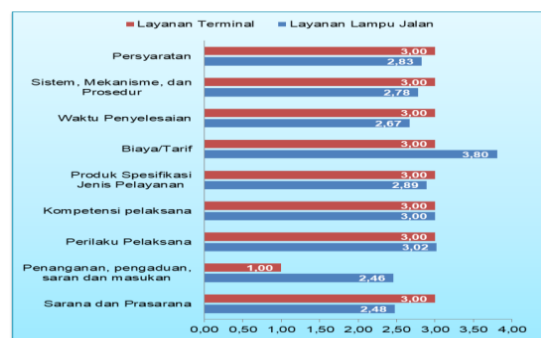


Gambar 5. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perhubungan

Sumber: Data Olahan 2022

Pada Gambar 5 menunjukkan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan lampu jalan lebih tinggi yaitu:

72,04% dibanding dengan layanan terminal yang hanya 69,44% pada dinas perhubungan Kabupaten Takalar. Pemerintah dalam hal dinas perhubungan memberikan perhatian yang lebih terhadap layanan lampu jalan dibandingkan dengan layanan terminal. Namun secara umum berdasarkan standar penilaian indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan lampun jalan dan layanan terminal dalam kategori C dengan mutu pelayanan kurang baik.



Gambar 6. Persentase Nilai Unsur Pelayanan Dinas Perhubungan

Sumber: Data Olahan 2022

Pada Gambar 6 menunjukkan nilai unsur pelayanan pada dinas perhubungan Kabupaten Takalar terhadap layanan lampu jalan dengan kategori penilain tertinggi adalah pada bagian biaya/tarif dengan nilai 3,80 dan yang paling rendah pada unsur pelayanan penanganan, pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 2,46. Sedangkan nilai unsur pelayanan pada dinas perhubungan Kabupaten Takalar terhadap layanan terminal hanya bagian penanganan, pengaduan, saran dan masukan yang mendapatkan nilai paling rendah yaitu 1,00, sementara untuk unsur pelayanan yang lain masing-masing dengan nilai 3,00. Berikut Gambar Persentase nilai unsur pelayanan dinas perhubungan terhadap layanan lampu jalan dan layanan terminal

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan sebelumnya diatas, maka penelitian terkait kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Perhubungan, Kabupaten Takalar, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai IKM Pelayanan Pada Dinas Perhubungan Terhadap Layanan Lampu Jalan, Dan Layanan Terminal diatas adalah C dengan nilai konversi hanya 71,83% serta Kinerja Unit Pelayanan mendapat nilai Kurang Baik.
2. Nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan lampu jalan lebih tinggi yaitu 72,04% dibanding dengan layanan terminal yang hanya 69,44% pada dinas perhubungan Kabupaten Takalar.
3. Nilai unsur pelayanan pada dinas perhubungan Kabupaten Takalar terhadap layanan lampu jalan dengan kategori penilain tertinggi adalah pada bagian biaya/tarif dengan nilai 3,80 dan yang paling rendah pada unsur pelayanan penanganan, pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 2,46. Sedangkan layanan terminal bagian penanganan, pengaduan, saran dan masukan yang mendapatkan nilai paling rendah yaitu 1,00, sementara untuk unsur pelayanan yang lain masing-masing dengan nilai 3,00.

6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Dwiyanto and U. G. M. Press, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. UGM PRESS, 2018.
- [2] H. U. Sukanti, Sri, "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Pada Pelayanan Publik Di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga," *J. Ilm. Among Makarti*, vol. 8, no. 15, pp. 1–15, 2015.
- [3] A. Kurniawan and D. Sugiri, "Kepuasan Pengguna Layanan Publik Pada Unit Kerja Badan Layanan Umum (Blu) Bidang Pendidikan," *Publik J. Manaj. Sumber Daya Manusia, Adm. dan Pelayanan Publik*, vol. 8, no. 1, pp. 11–22, 2021, doi: 10.37606/publik.v8i1.144.
- [4] S. Saggaf, M. M. Said, W. S. Saggaf, S. E. M. S. Dr. Patta Rapanna, and G. A. S, *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*. SAH MEDIA, 2018.
- [5] Suryana, "Pelayanan publik : kewajiban dan kendalanya," *Ilm. Magister Ilmu Adm.*, no. 1, pp. 1–13, 2018.

- [6] A. Sururi, “Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Pelayanan Publik Pada Organisasi Sektor Publik Kelurahan,” *Natapraja*, vol. 7, no. 1, pp. 105–120, 2019, doi: 10.21831/jnp.v7i1.24769.
- [7] A. S. Batara, “Concept Model of Healthy Terminal Setting In South Sulawesi,” 2018.
- [8] Suandi, “Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK),” vol. 1, pp. 13–22, 2019, [Online]. Available: <http://ejournal.ppsunisti.ac.id/index.php/JIASK/article/view/8>.
- [9] B. A. B. Iii, “Bab iii pelayanan publik bidang pendidikan,” pp. 45–59, 2007.
- [10] I. E. Jumiati, L. Agustino, and Rahmawati, “Jurnal Administrasi Publik Volume 7 Nomor 1 Juni 2016,” *J. Adm. Publik*, vol. 7, no. 1, pp. 1–14, 2016.
- [11] “Kegiatan Penelitian Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kabupaten Kutai Kartanegara dilakukan pada unit layanan uji berkala kendaraan bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor di T,” vol. 7, no. 1, pp. 27–37, 2018.