

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN LANDASAN ULIN

Dwi Prihatiningrum Sulistyani

Kantor Kecamatan Landasan Ulin

Jl. Landasan Ulin Utara, Liang Anggang, Banjarbaru

e-mail: sulisdwi@plasa.com

Abstract: The purpose of this study was to analyze the satisfaction levels towards the services of Landasan Ulin Subdistrict Office. The research method was qualitative analysis. The samples amount 100 people. The results of this research showed that the poor services quality may cause people's dissatisfaction. The entire services of Landasan Ulin Subdistrict Office provided valued as "B" (Good) services.

Keywords: satisfaction, service

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Landasan Ulin. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis kualitatif. Jumlah sampel sebanyak 100 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang buruk dapat menyebabkan masyarakat merasa tidak puas. Semua pelayanan pada Kantor Kecamatan Landasan Ulin termasuk pada pelayanan "B" (Baik).

Kata Kunci: kepuasan, pelayanan

Latar Belakang

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Instansi pemerintah mengadakan pelayanan bukan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan untuk keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk keinginan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, di lingkungan BUMN, BUMD dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan, dan dalam

rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kualitas pelayanan adalah merupakan salah satu masalah yang sangat krusial dalam studi manajemen, baik dalam lingkup manajemen sektor publik maupun manajemen sektor privat. Hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun menjadi sangat besar, sementara praktek penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perbaikan yang berarti.

Layanan lisan harus sesuai norma, budaya dan tingkah laku yang berlaku di Indonesia. Layanan tulisan ada dua jenis, yaitu layanan dalam bentuk petunjuk yang harus dan perlu diketahui umum dan dalam bentuk surat-menysurat. Layanan bentuk surat menyurat hendaknya mengikuti pedoman yang tata persuratan yang baik bersifat umum maupun khusus. Adapun layanan bentuk perbuatan, perlu disertai dengan kesungguhan, keterampilan dalam pelaksanaan pekerjaan dan disiplin agar memenuhi syarat dan memuaskan bagi mereka yang berkepentingan.

Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi: (1) prosedur pelayanan, (2) waktu penyelesaian (3) produk pelayanan, (4) biaya pelayanan, (5) sarana prasarana, dan (6) kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Prosedur adalah tata tertib dengan segala ketentuan mengenai cara-cara yang harus dipenuhi dalam melaksanakan atau untuk mendapatkan sesuatu, disini dikemukakan juga pengertian prosedur pelaksanaan atau birokrasi menurut penulis adalah tata cara melaksanakan sesuatu pekerjaan dengan baik dan menggunakan unsur-unsur administrasi serta juga menggunakan tata tertib dalam pelaksanaan tugas agar tercapai tujuan dari pekerjaan tersebut. Sementara itu, kata mutu mengacu pada tingkat ukuran baik tidaknya sebuah pelayanan, dan tidak mudah untuk disepakati, karena setiap jenis pelayanan tidak mudah untuk disepakati, dan setiap jenis pelayanan memiliki ciri khas masing-masing, berkembang untuk memenuhi kebutuhan yang khusus dan digunakan dalam lingkungan pelayanan yang saling berbeda.

Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ini.

1. Pelayanan apa yang diberikan pada Kantor Kecamatan Landasan Ulin selama ini?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Landasan Ulin?

Kajian Literatur

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Pengertian pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008) adalah menolong atau menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Pelayanan merupakan kegiatan/ keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat

tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dengan demikian, ketika berlangsung pelayanan ada sesuatu yang disampaikan, disajikan atau dilakukan oleh pihak yang melayani kepada pihak yang dilayani, sesuatu itu disebut layanan.

Pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah.

Dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan. Penyedia layanan atau *service provider* adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa-jasa. Penerima layanan atau *service receiver* adalah pelanggan atau konsumen yang menerima layanan dari pada penyedia layanan.

Berdasarkan status keterlibatannya dengan pihak yang melayani terdapat dua golongan pelanggan yaitu:

1. pelanggan internal, yaitu orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau proses produksi barang, sejak dari perencanaan, penciptaan jasa atau pembuatan barang, sampai dengan pemasaran barang, penjualan dan administrasi; dan
2. pelanggan eksternal, yaitu semua orang yang berada di luar organisasi yang menerima layanan penyerahan barang dan jasa.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna. Orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang terdapat beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya. Elemen kualitas adalah sebagai berikut:

1. kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan;
2. kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan; dan
3. kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Penyelenggara pelayanan publik pada instansi pemerintah terbagi ke dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. (<http://www.pengertianpakar.com>). Pelayanan publik 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. Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), dengan ciri sebagai berikut:

1. efektif, yaitu lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. sederhana, yaitu prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. kejelasan dan kepastian (transparan), yaitu adanya kejelasan dan kepastian;
4. keterbukaan, yaitu prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan yang wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami

oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;

5. efisiensi, yaitu persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
6. ketepatan waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
7. responsif, yaitu, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani; dan
8. adaptif, yaitu cepat menyesuaikan terhadap apa menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu pelayanan masyarakat (*public service*), pembangunan (*development*) dan perlindungan (*protection*). Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi. Oleh karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*publik service*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat sehingga dapat menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Tujuan peraturan ini untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sasarannya adalah sebagai berikut:

1. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam kinerja penyelenggara pelayanan;
2. mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan; dan
3. mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Ruang lingkup survei kepuasan masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

1. persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. 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.
6. kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman;
7. perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. maklumat pelayanan, yaitu pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan; dan
9. penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Pada prinsipnya pelayanan publik berbeda dengan pelayanan swasta. Namun demikian, terdapat persamaan diantara keduanya yaitu:

1. keduanya berusaha memenuhi harapan pelanggan, dan mendapatkan kepercayaan-nya; dan
2. kepercayaan pelanggan adalah jaminan atas kelangsungan hidup organisasi.

Pola atau model penyelenggaraan pelayanan umum adalah kesatuan bentuk kata penyelenggaraan pelayanan yang didasarkan pada suatu prosedur dan tata kerja atau rangkaian kegiatan tertentu yang dilaksanakan secara sistematis dengan memperhatikan sendi atau prinsip-prinsip pelayanan umum.

Pola-pola pelayanan umum adalah sebagai berikut:

1. pola pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan publik yang diberikan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya;
2. pola terpusat, yaitu pola pelayanan publik yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan; dan
3. pola terpadu, yaitu :
 - a. terpadu satu atap, yaitu pelayanan yang diselenggarakan dalam suatu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu; dan
 - b. terpadu satu pintu, yaitu pelayanan yang diselenggarakan dalam suatu tempat meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu. Instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanannya sendiri dalam rangka upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik. Pengembangan pola penyelenggaraan pelayanan publik dimaksud mengikuti prinsip-prinsip sebagaimana ditetapkan dalam pedoman ini.

Perbuatan adalah suatu kegiatan manusia yang mengandung maksud tertentu berupa tindakan dan pemikiran. Prosedur adalah suatu rangkaian metode yang telah menjadi pola tetap dalam melakukan sesuatu pekerjaan yang merupakan suatu kebulatan. Sistem adalah suatu rangkaian prosedur yang telah merupakan suatu kebutuhan untuk melaksanakan fungsi. Metode adalah cara yang telah menjadi pasti, ketepatannya dan merupakan pola dalam melakukan suatu pekerjaan. Apabila metode merupakan kemahiran dari seseorang yang sudah tergolong ahli disebut teknik.

Penelitian terdahulu dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ini.

1. Absor (2015), meneliti tentang kepuasan masyarakat pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Banjarbaru. Teknik analisis data dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat sudah baik dan memiliki nilai sangat bagus.
2. Fitriani (2015), meneliti tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Barito Timur. Teknik analisis data dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa agar kepuasan masyarakat dapat dicapai maka fungsi pelayanan harus selalu ditingkatkan dengan cara: memberikan perlindungan dan kepastian hukum pada masyarakat terkait dengan pengurusan suatu jenis pelayanan; mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan membuka sistem pembayaran *on-line* atau dengan sistem pembayaran keliling; memperpendek proses pelayanan; mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau; dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.
3. Naparin (2016), meneliti tentang pelayanan Kantor Kecamatan Tapin Utara Kabupaten Tapin. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Tapin Utara Kabupaten Tapin adalah penyelenggara pembangunan, pemerintahan dan pelayanan masyarakat.

Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Proses dan makna lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu, landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan Landasan Ulin. Sampel diambil dengan teknik *accidental sampling*, yaitu setiap ma-

syarakat yang datang ke Kantor Kecamatan Landasan Ulin. Jumlah sampel adalah sesuai dengan yang disyaratkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014. Untuk menghindari bias terhadap hasil penelitian, maka responden yang dipilih adalah yang sedang atau yang telah mendapatkan layanan dalam rentang waktu survei penelitian ini.

Jenis data dalam penelitian ini terdiri atas data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif adalah data yang berupa tanggapan responden. Data ini bukan angka dan bersifat informatif yang didasarkan pada pendekatan teoritis dan pemikiran logis. Data ini merupakan hasil penelusuran langsung untuk mendapatkan informasi. Data yang berupa tulisan mengenai tingkah laku manusia yang dapat diamati, dikumpulkan sebagai suatu cerita responden tanpa mencoba mencocokkan suatu gejala dengan kategori baku yang telah ditetapkan sebelumnya sebagaimana jawaban pertanyaan dalam kuesioner. Data kuantitatif berupa penilaian yang dilakukan berdasarkan jumlah sesuatu yang mana kualitas bukanlah sebagai faktor utama yang menjadi dasar penilaian. Data ini berupa bilangan nilai yang bisa berubah-ubah atau bersifat variatif. Semua aspek mutu data kuantitatif akan dikecualikan terlebih dahulu dan faktor jumlah atau kuantitaslah yang akan menjadi dasar penilaian utamanya. Data bentuk kuantitatif terbagi atas dua bagian yaitu cacahan dan ukuran.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang didapat langsung dari observasi di lapangan dan wawancara yang dilakukan yang terdiri dari tanggapan responden terhadap keadaan sesungguhnya tentang efektifitas pelayanan. Data sekunder yaitu data yang didapat dari dokumen dan literatur baik berupa laporan atau catatan mengenai gambaran umum kantor dan wilayah, struktur organisasi, jumlah pegawai, dan prosedur pelayanan publik di Kantor Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan sebagai berikut ini.

1. Unsur persyaratan memiliki nilai baik. Hal ini dibuktikan dari persyaratan dan administrasi yang mudah, rapi dan teratur, dan tidak berbelit-belit.
2. Unsur prosedur memiliki nilai baik.
3. Unsur waktu pelayanan memiliki nilai baik, tepat waktu dan tidak membuat masyarakat menunggu terlalu lama.
4. Unsur biaya/tarif memiliki nilai baik. Hal ini dapat dilihat dari biaya pelayanan yang sesuai dengan pemberian layanan.
5. Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memiliki nilai baik. Hal ini didukung oleh adanya petugas yang dapat memberikan pelayanan sesuai dengan spesifikasi jenis layanan.
6. Unsur kompetensi pelaksana menunjukkan nilai baik. Hal ini dilihat dari petugas memiliki kecakapan dan ketrampilan yang tinggi dalam memberikan pelayanan.
7. Unsur kesopanan dan keramahan petugas memiliki nilai baik. Hal ini terlihat dari adanya tanggung jawab dan kedisiplinan dalam menjaga reputasi instansi.
8. Unsur maklumat pelayanan memiliki nilai baik. Hal ini dibuktikan dari alur/prosedur layanan yang jelas dan pelayanan tepat waktu.
9. Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memiliki nilai baik. Hal ini dibuktikan dari petugas yang selalu mendengarkan saran dan keluhan dari masyarakat.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat dilihat dari:

1. terbentuknya sistem pelayanan yang mudah dan sesuai dengan SOP;
2. kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;
3. biaya sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan;
4. mewujudkan pemerintahan kecamatan/kelurahan sebagai pusat layanan masyarakat; dan
5. terbukanya pola pikir masyarakat dalam menerima perubahan dan pemahaman tentang pelayanan.

Cara menghitung nilai adalah sebagai berikut ini. Nilai butir tersebut adalah $(3 \times$

$40) + (2 \times 50) + (1 \times 10) + (0 \times 0) = 225$. Responden ada 100, maka rata-rata nilai butir tersebut adalah $225 : 100 = 2,30$

Tabel 1. Tanggapan Responden

Indikator	Skor				Nilai	K e t.
	SS 3	S 2	KS 1	TS 0		
Persyaratan pelayanan	40	50	10	-	2,30	B
Prosedur pelayanan	50	40	10	-	2,40	B
Waktu kecepatan pelayanan	45	50	5	-	2,40	B
Kewajaran biaya/tarif	40	55	5	-	2,35	B
Produk/spesifikasi pelayanan	60	35	5	-	2,55	B
Kompetensi pelaksana	55	40	5	-	2,50	B
Kesopanan dan keramahan petugas	60	35	5	-	2,55	B
Maklumat pelayanan	60	35	5	-	2,55	B
Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	40	55	5	-	2,35	B

Sumber: data diolah berdasarkan Arikunto (2006:243)

Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah masyarakat memiliki penilaian baik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Landasan Ulin. Pelayanan yang buruk dapat menyebabkan masyarakat merasa tidak puas dengan apa yang diterimanya. Pihak kantor kecamatan Landasan Ulin diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, pihak kecamatan juga perlu memperhatikan penerimaan, komunikasi, kerja sama dan tanggung jawab dari seluruh komponen.

DAFTAR PUSTAKA

- Absor Muhammad Rizky Ariani, 2015, "Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Banjarbaru", Tesis, STIE Pancasetia, Banjarmasin.
- Arikunto Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Departemen Pendidikan Nasional, 2008, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Pusat Bahasa, Jakarta.

Fitriani Diah, 2015, *Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Barito Timur*, Tesis, STIE Pancasetia, Banjarmasin.

Naparin M.A., 2016, *Analisis Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan di kantor Kecamatan Tapin Utara Kabupaten*

Tapin, Tesis, STIE Pancasetia, Banjarmasin.

Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, tentang Pedomanan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, Jakarta.