

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN **9 PROGRAM GRATIS** DI KABUPATEN GORONTALO UTARA

Harun Blongkod, S.Pd., M.SA.

Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan 9 Program Gratis di Kabupaten Gorontalo Utara

Harun Blongkod, S.Pd.,M.SA.



**Indeks kepuasan masyarakat Terhadap penyelenggaraan 9
program gratis di Kabupaten Gorontalo Utara**

Yogyakarta: Zahir Publishing, September 2018

ISBN: 978-602-5541-32-2

Penulis : Harun Blongkod, S.Pd.,M.SA.
Tata Letak : Ismi Aziz
Design Sampul : Ityan Jauhar

Diterbitkan oleh:

ZAHIR PUBLISHING

Kadisoka RT.05 RW.02, Purwomartani,

Kalasan, Sleman, Yogyakarta 55571

0857 2589 4940 E: zahirpublishing@gmail.com

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang.

Dilarang mengutip atau memperbanyak
sebagian atau seluruh isi buku ini
tanpa izin tertulis dari penerbit.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT karena dengan rahmat dan petunjuk-Nya sehingga penulisan buku ini dapat diselesaikan.

Pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara periode 2013-2018 melaksanakan dan mewujudkan amanah Pembangunan Daerah sebagaimana diamanah dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) tahun 2013-2018. Dalam perspektif kebijakan publik, Pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara menetapkan 9 (Sembilan) Program Layanan Gratis yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dasar dan kepentingan masyarakat secara keseluruhan di Kabupaten Gorontalo Utara.

Implementasi 9 (Sembilan) Program Layanan Gratis tersebut bermuara pada upaya peningkatan kualitas layanan publik yang berdampak pada adanya kepuasan masyarakat terhadap apa yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara secara komprehensif dan berkelanjutan.

Akhirnya penulis sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung terbitnya

buku ini, dengan harapan kiranya buku ini dapat bermanfaat.

Penulis

Harun Blongkod, S.Pd.,M.SA.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II PELAYANAN DAN KEPUASAN	
MASYARAKAT	3
A. Pelayanan	3
1. Pengertian Pelayanan	3
2. Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan	4
3. Asas Pelayanan	7
4. Kriteria Pelayanan.....	8
5. Karakteristik pelayanan	11
6. Strategi Pelayanan Prima	13
7. Prinsip - Prinsip Standar Pelayanan	14
8. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.....	16
9. Karakteristik Pelayanan	16
B. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	18
1. Pengertian Kepuasan Masyarakat	18
2. Sasaran Indeks Kepuasan Masyarakat .	19
3. Manfaat Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	19
4. Unsur/indikator Indeks Kepuasan Masyarakat(IKM).....	20
5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	23
C. KERANGKA PIKIR PENELITIAN	24

BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
B. Metode dan Disain Penelitian.....	25
C. Populasi dan Sampel	25
D. Prosedur Pengumpulan Data	27
E. Teknik Analisis Data	28
BAB IV HASIL PENELITIAN	33
A. Karakteristik Responden	33
1. Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan	34
2. Karakteristik Responden Menurut Latar Belakang Pekerjaan	34
B. Hasil Pengolahan Data.....	35
C. Pembahasan.....	61
BAB V PENUTUP	65
A. Kesimpulan	65
B. Rekomendasi	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara periode 2013-2018 melaksanakan dan mewujudkan amanah Pembangunan Daerah sebagaimana diamanah dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) tahun 2013-2018. Dalam perspektif kebijakan publik, Pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara menetapkan 9 (Sembilan) Program Layanan Gratis yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dasar dan kepentingan masyarakat secara keseluruhan di Kabupaten Gorontalo Utara.

Implementasi 9 (Sembilan) Program Layanan Gratis tersebut bermuara pada upaya peningkatan kualitas layanan publik yang berdampak pada adanya kepuasan masyarakat terhadap apa yang dilaksanakan

oleh Pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara secara komprehensif dan berkelanjutan.

Seberapa besar tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan 9 (Sembilan) Program Layanan Gratis yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor : 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, inilah yang menarik untuk diteliti melalui penelitian dengan judul : **“Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan 9 Program Gratis di Kabupaten Gorontalo Utara, selang 2014-2017”**.

BAB II

PELAYANAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT

A. PELAYANAN

1. Pengertian Pelayanan

Menurut Sedarmiyanti (2010:24) pelayanan adalah melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang, kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Menurut Santosa (2009:57) pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Sedangkan Menurut Ratminto & Atik (2010:18) Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara

pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam Undang-Undang Kesehatan No.23 pasal 1, pelayanan kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah atau masyarakat. Sedangkan menurut Azwar (dalam Yulifah & Surachmindari 2014:10) adalah upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan perorangan, keluarga, ataupun kelompok dan masyarakat.

2. Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan

Menurut Pohan (2004:17) Dimensi tolak ukur kualitas pelayanan kesehatan yaitu:

a. Kompetensi teknis

Menyangkut keterampilan, kemampuan, dan penampilan atau kinerja pemberi pelayanan kesehatan. Dimensi kompetensi teknis berhubungan dengan bagaimana pemberi pelayanan kesehatan mengikuti standar layanan kesehatan yang telah disepakati, yang meliputi kepatuhan, ketepatan, kebenaran dan konsistensi.

- b. Keterjangkauan atau akses terhadap layanan kesehatan

Artinya layanan kesehatan itu harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa.

- c. Efektivitas layanan kesehatan

Layanan kesehatan harus efektif, artinya harus mampu mengobati atau mengurangi keluhan yang ada, mencegah terjadinya penyakit serta berkembangnya dan/atau meluasnya penyakit yang ada. Efektivitas layanan kesehatan ini bergantung pada bagaimana standar layanan kesehatan digunakan dengan tepat, konsisten, dan sesuai dengan situasi tempat.

- d. Efisiensi layanan kesehatan

Layanan kesehatan yang efisien dapat melayani lebih banyak pasien atau masyarakat.

- e. Kesenambungan layanan kesehatan

Artinya pasien harus dapat dilayani sesuai kebutuhannya, termasuk rujukan jika diperlukan tanpa mengulangi prosedur diagnosis dan terapi yang tidak perlu.

f. Keamanan

Maksudnya layanan kesehatan harus aman, baik bagi pasien, bagi pemberi layanan, maupun bagi masyarakat sekitarnya. Layanan kesehatan yang bermutu harus aman dari resiko cedera, infeksi, efek samping, atau bahaya lain yang ditimbulkan dari layanan kesehatan itu sendiri.

g. Kenyamanan

Kenyamanan atau kenikmatan dapat menimbulkan kepercayaan pasien pada organisasi pelayanan. Kenyamanan juga terkait dengan penampila fisik layanan kesehatan, pemberi pelayanan, peralatan medis dan non medis.

h. Informasi

Layanan kesehatan yang bermutu harus dapat memberikan informasi yang jelas tentang apa, siapa, kapan, dimana, dan bagaimana layanan kesehatan itu akan dan/atau telah dilaksanakan.

i. Ketepatan waktu

Layanan kesehatan harus dilaksanakan dalam waktu dan cara yang tepat, dan menggunakan peralatan dan obat yang tepat, serta dengan biaya yang efisien.

j. Hubungan antarmanusia

Merupakan interaksi antara pemberi layanan kesehatan dengan pasien atau konsumen, antar sesama pemberi layanan dan lain-lain. hubungan antarmanusia yang baik akan menimbulkan kepercayaan atau kredibilitas dengan cara menghargai, menjaga rahasia, menghormati dan lain-lain.

3. Asas Pelayanan

Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 (dalam Ratminto dan Winarsih 2010:19) Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

c. Parsitipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

d. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

e. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

4. Kriteria Pelayanan

Menurut keputusan Menpan Nomor 06/1995 tentang pedoman penganugerahan piala Abdisatyabakti bagi unit kerja/kantor pelayanan percontohan, sebagaimana tertera pada lampirannya diatur mengenai kriteria pelayanan masyarakat yang baik adalah sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Kriteria ini mengandung arti bahwa prosedur/ tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta layanan.

b. Kejelasan dan kepastian

Kriteria ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

1. Prosedur/tata cara pelayanan
2. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
4. Rincian biaya/tariff pelayanan dan tata cara pembayaran.
5. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan

c. Keamanan

Kriteria ini mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberi rasa aman, kenyamanan, dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

d. Keterbukaan

Kriteria ini mengandung arti bahwa prosedur, tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

e. Efisien

Kriteria ini mengandung arti:

1. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.
2. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan.

f. Ekonomis

Kriteria ini mengandung arti bahwa pengenaan biaya pelanggan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:

1. Nilai atau barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya terlalu tinggi diluar kewajaran.
 2. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar
 3. Ketentuan perundangundangan yang berlaku
- g. Keadilan dan merata
- Kriteria ini mengandung arti bahwa cakupan/ jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil.
- h. Ketepatan waktu
- Kriteria ini mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

5. Karakteristik pelayanan

Pelayanan memiliki sejumlah karakteristik yang membedakan dengan aspek-aspek lainnya. Terkait dengan hal tersebut, Sedarmayanti (2010:244), menyebutkan adanya empat karakteristik pelayanan, yaitu:

- a. Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti, mudah dilaksanakan sehingga terhindar dari

prosedur birokratif yang sangat berlebihan, berbelit-belit. Pelayanan diberikan dengan kejelasan dan kepastian bagi pelanggan

- b. Pemberian pelayanan diusahakan agar efektif dan efisien
- c. Pemberi pelayanan memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang ditentukan
- d. Pelanggan setiap saat mudah memperoleh informasi berkaitan dengan pelayanan secara terbuka
- e. Dalam melayani, pelanggan diperlakukan motto: *"customer is king and customer is always right"*.

Menurut Gasperz (dalam Santosa 2009:60) pemberian pelayanan dalam bentuk jasa ada 13 macam ciri dan karakteristik jasa yang sekaligus membedakannya dengan barang yaitu:

- a. Pelayanan merupakan *output* tidak terbentuk (*intangible output*)
- b. Pelayanan merupakan *output variable*, tidak standard.
- c. Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi.
- d. Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan.

- e. Pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan.
- f. Keterampilan personil diserahkan atau diberikan secara langsung kepada pelanggan.
- g. Pelayanan tidak dapat diproduksi secara maksimal.
- h. Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan.
- i. Perusahaan jasa umumnya bersifat subjektif.
- j. Fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan.
- k. Pengukuran efektivitas pelayanan bersifat subjektif.
- l. Pengendalian kualitas terutama dibatasi pada pengendalian proses.
- m. Option penetapan harga lebih rumit.

6. Strategi Pelayanan Prima

Strategi pelayanan prima yang mengacu kepuasan/ keinginan pelanggan dapat ditempuh melalui:

- a. Implementasi visi misi pelayanan pada semua tingkat yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan pada masyarakat.

- b. Hakikat pelayanan prima disepakati untuk dilaksanakan oleh semua aparatur yang memberi pelayanan.
- c. Dalam pelaksanaan pelayanan prima, didukung sistem dan lingkungan yang dapat memotivasi anggota organisasi untuk melaksanakan pelayanan prima.
- d. Pelaksanaan pelayanan prima aparatur pemerintah didukung sumber daya manusia, dana dan teknologi canggih tepat guna.
- e. Pelayanan prima dapat berhasil guna, apabila organisasi menerbitkan standar pelayanan prima yang dapat dijadikan pedoman dalam melayani dan panduan bagi pelanggan yang memerlukan jasapelayanan.

7. Prinsip-Prinsip Standar Pelayanan

Adapun yang berkaitan dengan prinsip standar pelayanan sebagaimana disebutkan dalam permenpan dan RB No.15 Tahun 2015 bahwa dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip sebagai berikut (dalam Mulyadi, Gedeona, dan Afandi 2016:197):

a. Sederhana

Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

b. Partisipatif

Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan dan dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

c. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.

d. Berkelanjutan

Standar pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

e. Transparansi

Standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

f. Keadilan

Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis.

8. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui beberapa cara sebagai berikut (keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004):

- a. Pengawasan melekat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Pengawasan fungsional yaitu pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- c. Pengawasan masyarakat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

9. Karakteristik Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2009:87) menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan yang terdiri dari:

- a. *Intagginility* (tidak terwujud) yaitu tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dan dicium sebelum ada transaksi. Artinya, pembelian tidak dapat diketahui secara pasti hasil sebuah pelayanan sebelum pelayanan tersebut dikonsumsi.
- b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), maksudnya dijual lalu produksi dan konsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan. Oleh karena itu, konsumen turut berpartisipasi menghasilkan jasa layanan dengan adanya kehadiran konsumen, maka pemberi layanan akan lebih berhati-hati terhadap interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli.
- c. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi). Jasa beragam selalu mengalami perubahan sehingga selalu sama kualitasnya, tetapi tergantung kepada siapa yang menyediakan dan kapan serta dimana disediakan.
- d. *Perishability* (cepat hilang dan tahan lama). Jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi. Daya tahan suatu layanan tergantung kepada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

B. Indeks Kepuasan Masyarakat

1. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Menurut Sedarmayanti (2010:268) bahwa indeks kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan kebutuhannya.

Menurut Sedarmayanti (2010:264) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya.

Menurut Engel, et al (dalam Tjiptono 1996:146) kepuasan pelanggan adalah evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2015:19) indeks kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggaraan dan memberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.

2. Sasaran Indeks Kepuasan Masyarakat

Menurut Sedarmayanti (2010:269) Adapun sasaran indeks kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui:

- a. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi dalam memberi pelayanan kepada masyarakat.
- b. Senataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan lebih berkualitas, berdayaguna dan berhasil guna.
- c. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

3. Manfaat Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat tentunya diharapkan dapat memberikan manfaat. Ada beberapa manfaat penyusunan indeks kepuasan masyarakat (IKM) (Mulyadi, Gedeona dan Afandi 2016:243) yaitu:

- a. Diketahui kelemahan/kekurangan masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan unit pelayanan publik secara periodik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang dilakukan.
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

4. Unsur/indikator Indeks Kepuasan Masyarakat(IKM)

Menurut KEPMENPAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi

pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Menurut PARMENPAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 (dalam Deddy Mulyadi, Hendrikus Gedeona, Muhammad Nur Afandi, 2016:248) untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan menggunakan rumus berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Dari Nilai Persepsi Per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Irawan (2004) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu:

a. Kualitas produk

Pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata produknya baik.

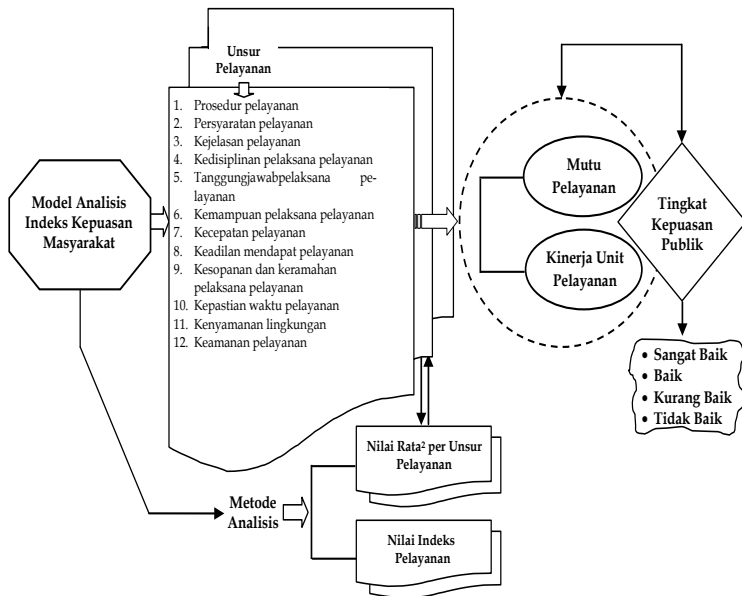
b. Harga

Untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.

c. *Emotional factor*

Pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya emosional value yang diberikan oleh brand dari produk tersebut.

C. Kerangka Pikir Penelitian



Gambar 2.1. Kerangka Pikir Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini di laksanakan di Kabupaten Gorontalo Utara dengan waktu penelitian selama 3 (dua) bulan (Juli – September 2017)

B. Metode dan Disain Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode Survey

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam rangka penelitian ini mengacu pada jumlah penduduk Kabupaten Gorontalo Utara berdasarkan Buku Kabupaten Gorontalo Utara Dalam Angka Tahun 2015 yang dikeluarkan oleh BPS Kabupaten Gorontalo Utara, yakni berjumlah **109.502 jiwa**.

2. Sampel

Penentuan jumlah Sampel / Responden / Informan menggunakan rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel minimum yang akan diambil

N = ukuran populasi

e = persentase kelonggaran ketidaktepatan yang

digunakan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir (*error*) dengan batas persentase antara 1% s.d

10%

Dari rumus tersebut dapat diketahui besarnya sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{109.502}{1 + 109.502 \times (7\%)^2} = 99,90 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Dengan demikian Sampel dalam rangka riset IKM berjumlah : 100 orang yang dipandang Proporsional dan Refresentatif dalam pendekatan metodologis ilmiah.

Untuk kepentingan Survey terhadap 9 Program Layanan Gratis, maka ditetapkan 100×9 Program = 900 orang ; digenapkan menjadi 1011 orang / Responden.

D. Prosedur Pengumpulan Data

1. Sumber Data

a. Data primer

Data primer yaitu data yang diperoleh melalui angket yang diisi oleh pihak-pihak yang terkait sebagai sampel dari Penelitian ini, yang berhubungan dengan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan 9 Program Gratis di Kabupaten Gorontalo Utara.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang telah ada di Pemerintah Daerah / SKPD di Kabupaten Gorontalo Utara yang berhubungan dengan penelitian Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan 9 Program Gratis di Kabupaten Gorontalo Utara.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Dengan penelitian ini pengamatan dan pengumpulan data dilakukan secara langsung terhadap objek penelitian, yaitu untuk mendapatkan data dan keterangan yang dibutuhkan dalam penelitian.

b. Kuisisioner/Angket

Angket atau kuesioner yang digunakan untuk mengetahui tingkat indeks kepuasan masyarakat di Rumah Sakit Islam Gorontalo berdasarkan indikator PARMENPAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014. Angket yang digunakan adalah jenis angket tertutup yang sudah disediakan alternatif jawaban, sehingga responden hanya memiliki salah satu jawaban yang tersedia.

c. Dokumentasi

Peneliti melakukan studi Dokumentasi dalam rangka memperoleh data yang ada pada SPKD Kabupaten Gorontalo Utara yang berhubungan dengan penelitian ini.

E. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai dengan PARMENPAN

dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing indikator pelayanan. Pengelolaan dan penelitian ditempuh dengan cara sebagai berikut:

1. Editing

Setelah angket diisi oleh responden dan dikembalikan kepada peneliti, segera peneliti melihat kelengkapan dalam pengisian angket. Penulis memilih atau menyortir data angket sedemikian rupa sehingga hanya angket yang terisi dengan benar dan sah yang diolah dan digunakan.

2. Tabulasi

Setelah data terkumpul, data tersebut diberikan skor terhadap jawaban 12 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan tabel biasa. Yaitu tabel yang disusun berdasarkan sifat responden tertentu dan tujuan tertentu. Tabel ini sifatnya kolektif dan memuat beberapa jenis informasi.

3. Analisis IKM dan Interpretasi

a. Metode Pengolahan Data

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan "Nilai Rata-rata Tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 12 unsur pelayanan yang dianalisis, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{12} = 0,083$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

Mengingat Unsur Pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unsur pelayanan dimungkinkan untuk :

1. Menambah unsur yang dianggap relevan
2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 12 (dua belas) unsur yang dominan dalam Unsur Pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tahap 1

Tabel 3.1.

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNSUR PELAYANAN
1	2	3	4	5
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

b. Tahapan Pengolahan Data

1. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 12 (U12);
2. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per Unsur Pelayanan dan Nilai Indeks Unsur Pelayanan, sebagai berikut:
 - Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing Unsur Pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,083 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 12 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

4. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam teknik analisis data adalah dengan menarik kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan. Data yang berupa angka dari hasil angket akan dijelaskan dalam bentuk kalimat, sehingga diperoleh deskripsi hasil penelitian

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Karakteristik Responden

Populasi dalam rangka penelitian ini mengacu pada jumlah penduduk Kabupaten Gorontalo Utara berdasarkan Buku Kabupaten Gorontalo Utara Dalam Angka Tahun 2015 yang dikeluarkan oleh BPS Kabupaten Gorontalo Utara, yakni berjumlah **109.502 jiwa**.

Dengan demikian Sampel dalam rangka riset IKM berjumlah : 100 orang yang dipandang Proporsional dan Refresentatif dalam pendekatan metodologis ilmiah. Untuk kepentingan Survey terhadap 9 Program Layanan Gratis, maka ditetapkan $100 \times 9 \text{ Program} = 900 \text{ orang}$; digenapkan menjadi 1011 orang / Responden agar lebih proporsional dalam pengolahan data hasil penelitian.

Berikut ini dideskripsikan Karakteristik Responden, baik menurut Tingkat Pendidikan maupun Menurut Latar Belakang Pekerjaan, sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Tabel 4.1.

Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	%
1.	SD	576	56,9
2.	SMP	178	17,6
3.	SMA	252	24,9
4.	DIPLOMA	4	0,39
5.	S1	1	0,09
Jumlah			

Sumber:: Hasil Data Olahan, 2017

Dari tabel 4.1. diatas Responden berada pada kategori Pendidikan Dasar (SD-SMP) sebesar 74,5%, SMA : 24,9 dan Pendidikan Tinggi (Diploma dan S1) : 0,48%.

2. Karakteristik Responden Menurut Latar Belakang Pekerjaan

Tabel 4.2.

Karakteristik Responden Menurut Latar Belakang Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	%
1.	Tani	630	62,3
2.	Nelayan	150	14,8
3.	IRT	220	21,8

4.	Wiraswasta	8	0,8
5.	Honoror	3	0,3
Jumlah			

Sumber:: Hasil Data Olahan, 2017

Dari tabel 4.2. diatas Responden menurut latar belakang Pekerjaan didominasi oleh petani dan nelayan sebesar 77,1% sisanya Ibu Rumah Tangga, Wiraswasta dan Honoror sebesar 22,9%.

B. Hasil Pengolahan Data

1. Tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Layanan Kesehatan Gratis

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data diperoleh nilai rata-rata unsur dari 12 Unsur Pelayanan Kesehatan Gratis di Kabupaten Gorontalo Utara Tahun 2014-2017, sebagaimana dapat dilihat pada Tabel berikut ini.

Tabel 4.3:
Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Kesehatan Gratis
Di Kab. Gorontalo Utara, 2014-2017

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Prosedur pelayanan Kesehatan Gratis	3,468
2.	Persyaratan pelayanan kesehatan gratis	3,468

3.	Kejelasan petugas pelayanan kesehatan gratis	3,216
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan kesehatan gratis	3,279
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan kesehatan gratis	3,459
6.	Kemampuan petugas pelayanan kesehatan gratis	3,450
7.	Kecepatan pelayanan kesehatan gratis	3,477
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan kesehatan gratis	3,432
9.	Kesopanan dan keramahan petugas kesehatan gratis	3,405
10.	Kepastian pelayanan kesehatan gratis	3,468
11.	Kenyamanan lingkungan kesehatan gratis	3,387
12.	Keamanan pelayanan kesehatan gratis	3,243

Sumber : Data Olahan

Tabel 4.4:
Unsur Pelayanan dan Nilai Rata-rata IKMTertimbang
Pelayanan Kesehatan Gratis
Di Kab. Gorontalo Utara, 2014-2017

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata IKM Tertimbang
1.	Prosedur pelayanan Kesehatan Gratis	0,288
2.	Persyaratan pelayanan kesehatan gratis	0,293
3.	Kejelasan petugas pelayanan kesehatan gratis	0,267
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan kesehatan gratis	0,272
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan kesehatan gratis	0,287
6.	Kemampuan petugas pelayanan kesehatan gratis	0,286
7.	Kecepatan pelayanan kesehatan gratis	0,289
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan kesehatan gratis	0,285
9.	Kesopanan dan keramahan petugas kesehatan gratis	0,283
10.	Kepastian pelayanan kesehatan gratis	0,280
11.	Kenyamanan lingkungan kesehatan gratis	0,281

12.	Keamanan pelayanan kesehatan gratis	0,269
Total IKM		3,38
Total IKM x 25 (nilai konversi)		84,50
Mutu Layanan Kesehatan Gratis		A
Kinerja atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Kesehatan Gratis Kab. Gorut		SANGAT BAIK

Sumber: Data Primer (Olahan)

2. Tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Layanan Pendidikan Gratis

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data diperoleh nilai rata-rata unsur dari 12 Unsur Pelayanan Pendidikan Gratis di Kabupaten Gorontalo Utara Tahun 2014-2017, sebagaimana dapat dilihat pada Tabel berikut ini.

Tabel 4.5:
Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Pendidikan Gratis
Di Kab. Gorontalo Utara, 2014-2017

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Prosedur pelayanan Pendidikan Gratis	3,604
2.	Persyaratan pelayanan Pendidikan Gratis	3,568
3.	Kejelasan petugas pelayanan Pendidikan Gratis	3,459
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan Pendidikan Gratis	3,459
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan Pendidikan Gratis	3,486
6.	Kemampuan petugas pelayanan Pendidikan Gratis	3,477
7.	Kecepatan pelayanan Pendidikan Gratis	3,486
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan Pendidikan Gratis	3,532
9.	Kesopanan dan keramahan petugas Pendidikan Gratis	3,523
10.	Kepastian pelayanan Pendidikan Gratis	3,414
11.	Kenyamanan lingkungan Pendidikan Gratis	3,514
12.	Keamanan pelayanan Pendidikan Gratis	3,514

Sumber : Data Olahan

Tabel 4.6:
Unsur Pelayanan dan Nilai Rata-rata IKMTertimbang
Pelayanan Pendidikan Gratis
Di Kab. Gorontalo Utara, 2014-2017

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata IKM Tertimbang
1.	Prosedur pelayanan Pendidikan Gratis	0,299
2.	Persyaratan pelayanan Pendidikan Gratis	0,296
3.	Kejelasan petugas pelayanan Pendidikan Gratis	0,287
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan Pendidikan Gratis	0,287
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan Pendidikan Gratis	0,289
6.	Kemampuan petugas pelayanan Pendidikan Gratis	0,289
7.	Kecepatan pelayanan Pendidikan Gratis	0,289
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan Pendidikan Gratis	0,293
9.	Kesopanan dan keramahan petugas Pendidikan Gratis	0,292
10.	Kepastian pelayanan Pendidikan Gratis	0,283
11.	Kenyamanan lingkungan Pendidikan Gratis	0,292

12.	Keamanan pelayanan Pendidikan Gratis	0,292
Total IKM		3,49
Total IKM x 25 (nilai konversi)		87,22
Mutu Layanan Pendidikan Gratis		A
Kinerja atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Pendidikan Gratis Kab. Gorut		SANGAT BAIK

Sumber : Data Primer (Olahan)

3. Tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Gratis Pelayanan Raskin

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data diperoleh nilai rata-rata unsur dari 12 Unsur Pelayanan Raskin di Kabupaten Gorontalo Utara Tahun 2014-2017, sebagaimana dapat dilihat pada Tabel berikut ini.

Tabel 4.7:
Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Raskin
Di Kab. Gorontalo Utara, 2014-2017

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Prosedur pelayanan Raskin	3,586
2.	Persyaratan pelayanan Raskin	3,568
3.	Kejelasan petugas pelayanan Raskin	3,541

4.	Kedisiplinan petugas pelayanan Raskin	3,405
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan Raskin	3,450
6.	Kemampuan petugas pelayanan Raskin	3,423
7.	Kecepatan pelayanan Raskin	3,432
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan Raskin	3,477
9.	Kesopanan dan keramahan petugas Raskin	3,441
10.	Kepastian pelayanan Raskin	3,360
11.	Kenyamanan lingkungan Raskin	3,342
12.	Keamanan pelayanan Raskin	3,468

Sumber : Data Olahan

Tabel 4.8:
Unsur Pelayanan dan Nilai Rata-rata IKMTertimbang
Pelayanan Raskin Di Kab. Gorontalo Utara, 2014-2017

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata IKM Tertimbang
1.	Prosedur pelayanan Raskin	0,298
2.	Persyaratan pelayanan Raskin	0,296
3.	Kejelasan petugas pelayanan Raskin	0,294
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan Raskin	0,283
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan Raskin	0,286

6.	Kemampuan petugas pelayanan Raskin	0,284
7.	Kecepatan pelayanan Raskin	0,285
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan Raskin	0,289
9.	Kesopanan dan keramahan petugas Raskin	0,286
10.	Kepastian pelayanan Raskin	0,279
11.	Kenyamanan lingkungan Raskin	0,277
12.	Keamanan pelayanan Raskin	0,288
Total IKM		3,44
Total IKM x 25 (nilai konversi)		86,10
Mutu Layanan Raskin		A
Kinerja atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Raskin Kab. Gorut		SANGAT BAIK

Sumber : Data Primer (Olahan)

4. Tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Gratis Layanan Dana Duka

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data diperoleh nilai rata-rata unsur dari 12 Unsur Pelayanan Dana Duka di Kabupaten Gorontalo Utara Tahun 2014-2017, sebagaimana dapat dilihat pada Tabel berikut ini.

Tabel 4.9:
Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Dana Duka
Di Kab. Gorontalo Utara, 2014-2017

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Prosedur pelayanan Dana Duka	3,234
2.	Persyaratan pelayanan Dana Duka	3,198
3.	Kejelasan petugas pelayanan Dana Duka	3,180
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan Dana Duka	3,198
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan Dana Duka	3,541
6.	Kemampuan petugas pelayanan Dana Duka	3,432
7.	Kecepatan pelayanan Dana Duka	3,153
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan Dana Duka	3,333
9.	Kesopanan dan keramahan petugas Pelayanan Dana Duka	3,243
10.	Kepastian pelayanan Dana Duka	3,315
11.	Kenyamanan lingkungan	3,099
12.	Keamanan pelayanan Dana Duka	2,901

Sumber : Data Olahan

Tabel 4.10:
Unsur Pelayanan dan Nilai Rata-rata IKMTertimbang
Pelayanan Dana Duka Di Kab. Gorontalo Utara, 2014-2017

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata IKM Tertimbang
1.	Prosedur pelayanan Dana Duka	0,268
2.	Persyaratan pelayanan Dana Duka	0,265
3.	Kejelasan petugas pelayanan Dana Duka	0,264
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan Dana Duka	0,265
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan Dana Duka	0,294
6.	Kemampuan petugas pelayanan Dana Duka	0,285
7.	Kecepatan pelayanan Dana Duka	0,262
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan Dana Duka	0,277
9.	Kesopanan dan keramahan petugas Pelayanan Dana Duka	0,269
10.	Kepastian pelayanan Dana Duka	0,275
11.	Kenyamanan lingkungan	0,257
12.	Keamanan pelayanan Dana Duka	0,241
Total IKM		3,22
Total IKM x 25 (nilai konversi)		80,57

Mutu Layanan Dana Duka	B
Kinerja atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Dana Duka Kab. Gorut	BAIK

Sumber : Data Primer (Olahan)

5. Tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Gratis Layanan Pemasangan Listrik

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data diperoleh nilai rata-rata unsur dari 12 Unsur Pelayanan Pemasangan Listrik di Kabupaten Gorontalo Utara Tahun 2014-2017, sebagaimana dapat dilihat pada Tabel berikut ini.

Tabel 4.11:
Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Pemasangan Listrik
Di Kab. Gorontalo Utara, 2014-2017

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Prosedur pelayanan Pemasangan Listrik	3,342
2.	Persyaratan pelayanan Pemasangan Listrik	3,360
3.	Kejelasan petugas pelayanan Pemasangan Listrik	3,216
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan Pemasangan Listrik	3,306

5.	Tanggungjawab petugas pelayanan Pemasangan Listrik	3,360
6.	Kemampuan petugas pelayanan Pemasangan Listrik	3,405
7.	Kecepatan pelayanan Pemasangan Listrik	3,468
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan Pemasangan Listrik	3,405
9.	Kesopanan dan keramahan petugas Pemasangan Listrik	3,441
10.	Kepastian pelayanan Pemasangan Listrik	3,360
11.	Kenyamanan lingkungan	3,369
12.	Keamanan pelayanan Pemasangan Listrik	3,378

Sumber : Data Olahan

Tabel 4.12:

**Unsur Pelayanan dan Nilai Rata-rata IKMTertimbang
Pemasangan Listrik Di Kab. Gorontalo Utara, 2014-2017**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata IKM Tertimbang
1.	Prosedur pelayanan Pemasangan Listrik	0,277
2.	Persyaratan pelayanan Pemasangan Listrik	0,279
3.	Kejelasan petugas pelayanan Pemasangan Listrik	0,267

4.	Kedisiplinan petugas pelayanan Pemasangan Listrik	0,274
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan Pemasangan Listrik	0,279
6.	Kemampuan petugas pelayanan Pemasangan Listrik	0,283
7.	Kecepatan pelayanan Pemasangan Listrik	0,288
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan Pemasangan Listrik	0,283
9.	Kesopanan dan keramahan petugas Pemasangan Listrik	0,286
10.	Kepastian pelayanan Pemasangan Listrik	0,279
11.	Kenyamanan lingkungan	0,280
12.	Keamanan pelayanan Pemasangan Listrik	0,280
Total IKM		3,35
Total IKM x 25 (nilai konversi)		83,86
Mutu Layanan Pemasangan Listrik		A
Kinerja atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Pemasangan Listrik Kab. Gorut		SANGAT BAIK

Sumber : Data Primer (Olahan)

6. Tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Gratis Layanan Rumah Layak Huni

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data diperoleh nilai rata-rata unsur dari 12 Unsur Pelayanan Rumah Layak Huni di Kabupaten Gorontalo Utara Tahun 2014-2017, sebagaimana dapat dilihat pada Tabel berikut ini.

Tabel 4.13:
Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Rumah Layak Huni
Di Kab. Gorontalo Utara, 2014-2017

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Prosedur pelayanan Rumah Layak Huni	3,495
2.	Persyaratan pelayanan Rumah Layak Huni	3,514
3.	Kejelasan petugas pelayanan Rumah Layak Huni	3,387
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan Rumah Layak Huni	3,342
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan Rumah Layak Huni	3,396
6.	Kemampuan petugas pelayanan Rumah Layak Huni	3,351
7.	Kecepatan pelayanan Rumah Layak Huni	3,333

8.	Keadilan mendapatkan pelayanan Rumah Layak Huni	3,423
9.	Kesopanan dan keramahan petugas Rumah Layak Huni	3,423
10.	Kepastian pelayanan Rumah Layak Huni	3,306
11.	Kenyamanan lingkungan Rumah Layak Huni	3,297
12.	Keamanan pelayanan Rumah Layak Huni	3,441

Sumber : Data Olahan

Tabel 4.14:

**Unsur Pelayanan dan Nilai Rata-rata IKMTertimbang
Pelayanan Rumah Layak Huni Di Kab. Gorontalo Utara,
2014-2017**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata IKM Tertimbang
1.	Prosedur pelayanan Rumah Layak Huni	0,290
2.	Persyaratan pelayanan Rumah Layak Huni	0,292
3.	Kejelasan petugas pelayanan Rumah Layak Huni	0,281
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan Rumah Layak Huni	0,277
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan Rumah Layak Huni	0,282

6.	Kemampuan petugas pelayanan Rumah Layak Huni	0,278
7.	Kecepatan pelayanan Rumah Layak Huni	0,277
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan Rumah Layak Huni	0,284
9.	Kesopanan dan keramahan petugas Rumah Layak Huni	0,284
10.	Kepastian pelayanan Rumah Layak Huni	0,274
11.	Kenyamanan lingkungan Rumah Layak Huni	0,274
12.	Keamanan pelayanan Rumah Layak Huni	0,286
Total IKM		3,38
Total IKM x 25 (nilai konversi)		84.48
Mutu Layanan Rumah Layak Huni		A
Kinerja atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Rumah Layak Huni Kab. Gorut		SANGAT BAIK

Sumber : Data Primer (Olahan)

7. Tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Gratis Layanan Akta Kelahiran, KTP dan KK

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data diperoleh nilai rata-rata unsur dari 12 Unsur Pelayanan Akta Kelahiran, KTP dan KK di Kabupaten Gorontalo

Utara Tahun 2014-2017, sebagaimana dapat dilihat pada Tabel berikut ini.

Tabel 4.15
Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Akta Kelahiran, KTP dan KK
Di Kab. Gorontalo Utara, 2014-2017

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Prosedur pelayanan Akta Kelahiran, KTP dan KK	3,532
2.	Persyaratan pelayanan Akta Kelahiran, KTP dan KK	3,577
3.	Kejelasan petugas pelayanan Akta Kelahiran, KTP dan KK	3,396
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan Akta Kelahiran, KTP dan KK	3,360
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan Akta Kelahiran, KTP dan KK	3,477
6.	Kemampuan petugas pelayanan Akta Kelahiran, KTP dan KK	3,459
7.	Kecepatan pelayanan Akta Kelahiran, KTP dan KK	3,432
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan Akta Kelahiran, KTP dan KK	3,541
9.	Kesopanan dan keramahan petugas Akta Kelahiran, KTP dan KK	3,577
10.	Kepastian pelayanan Akta Kelahiran, KTP dan KK	3,315
11.	Kenyamanan lingkungan	3,378

12.	Keamanan pelayanan Akta Kelahiran, KTP dan KK	3,405
-----	---	-------

Sumber : Data Olahan

Tabel 4.16:

**Unsur Pelayanan dan Nilai Rata-rata IKMTertimbang
Pelayanan Akta Kelahiran, KTP dan KK
Di Kab. Gorontalo Utara, 2014-2017**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata IKM Tertimbang
1.	Prosedur pelayanan Akta Kelahiran, KTP dan KK	0,293
2.	Persyaratan pelayanan Akta Kelahiran, KTP dan KK	0,297
3.	Kejelasan petugas pelayanan Akta Kelahiran, KTP dan KK	0,282
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan Akta Kelahiran, KTP dan KK	0,279
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan Akta Kelahiran, KTP dan KK	0,289
6.	Kemampuan petugas pelayanan Akta Kelahiran, KTP dan KK	0,287
7.	Kecepatan pelayanan Akta Kelahiran, KTP dan KK	0,285
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan Akta Kelahiran, KTP dan KK	0,294

9.	Kesopanan dan keramahan petugas Akta Kelahiran, KTP dan KK	0,297
10.	Kepastian pelayanan Akta Kelahiran, KTP dan KK	0,275
11.	Kenyamanan lingkungan	0,280
12.	Keamanan pelayanan Akta Kelahiran, KTP dan KK	0,283
Total IKM		3,44
Total IKM x 25 (nilai konversi)		86.01
Mutu Layanan Akta Kelahiran, KTP dan KK		A
Kinerja atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Akta Kelahiran, KTP dan KK Kab. Gorut		SANGAT BAIK

Sumber : Data Primer (Olahan)

8. Tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Gratis Layanan SIM A dan SIM C

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data diperoleh nilai rata-rata unsur dari 12 Unsur Pelayanan SIM A dan SIM C di Kabupaten Gorontalo Utara Tahun 2014-2017, sebagaimana dapat dilihat pada Tabel berikut ini.

Tabel 4.17:
Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan SIM A dan SIM C
Di Kab. Gorontalo Utara, 2014-2017

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Prosedur pelayanan SIM A dan C	3,297
2.	Persyaratan pelayanan SIM A dan C	3,446
3.	Kejelasan petugas pelayanan SIM A dan C	3,307
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan SIM A dan C	3,248
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan SIM A dan C	3,059
6.	Kemampuan petugas pelayanan SIM A dan C	3,356
7.	Kecepatan pelayanan SIM A dan C	3,337
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan SIM A dan C	3,446
9.	Kesopanan dan keramahan petugas pembuatan SIM A dan C	3,406
10.	Kepastian pelayanan SIM A dan C	3,238
11.	Kenyamanan lingkungan	3,257
12.	Keamanan pelayanan SIM A dan C	3,426

Sumber : Data Olahan

Tabel 4.18:
Unsur Pelayanan dan Nilai Rata-rata IKMTertimbang
Pelayanan SIM A dan SIM C
Di Kab. Gorontalo Utara, 2014-2017

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata IKM Tertimbang
1.	Prosedur pelayanan SIM A dan C	0,274
2.	Persyaratan pelayanan SIM A dan C	0,286
3.	Kejelasan petugas pelayanan SIM A dan C	0,274
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan SIM A dan C	0,270
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan SIM A dan C	0,254
6.	Kemampuan petugas pelayanan SIM A dan C	0,279
7.	Kecepatan pelayanan SIM A dan C	0,277
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan SIM A dan C	0,286
9.	Kesopanan dan keramahan petugas pembuatan SIM A dan C	0,283
10.	Kepastian pelayanan SIM A dan C	0,269
11.	Kenyamanan lingkungan	0,270

12.	Keamanan pelayanan SIM A dan C	0,284
Total IKM		3,31
Total IKM x 25 (nilai konversi)		82.63
Mutu LayananSIM A dan SIM C		A
Kinerja atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) PelayananSIM A dan SIM CKab. Gorut		SANGAT BAIK

Sumber : Data Primer (Olahan)

9. Tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Gratis Layanan Pengadaan Bibit, Pupuk, Alat Produksi Tani dan Nelayan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data diperoleh nilai rata-rata unsur dari 12 Unsur Pelayanan Pengadaan Bibit, Pupuk, Alat Produksi Tani dan Nelayan di Kabupaten Gorontalo Utara Tahun 2014-2017, sebagaimana dapat dilihat pada Tabel berikut ini.

Tabel 4.19:
Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Pengadaan Bibit, Pupuk,
Alat Produksi Tani dan Nelayan
Di Kab. Gorontalo Utara, 2014-2017

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Prosedur pelayanan Pengadaan Bibit, Pupuk, Alat Produksi Tani dan Layanan	3,315
2.	Persyaratan pelayanan Pengadaan Bibit, Pupuk, Alat Produksi Tani dan Layanan	3,559
3.	Kejelasan petugas pelayanan Pengadaan Bibit, Pupuk, Alat Produksi Tani dan Layanan	3,505
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan Pengadaan Bibit, Pupuk, Alat Produksi Tani dan Layanan	3,486
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan Pengadaan Bibit, Pupuk, Alat Produksi Tani dan Layanan	3,495
6.	Kemampuan petugas pelayanan Pengadaan Bibit, Pupuk, Alat Produksi Tani dan Layanan	3,550
7.	Kecepatan pelayanan Pengadaan Bibit, Pupuk, Alat Produksi Tani dan Layanan	3,505
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan Pengadaan Bibit, Pupuk, Alat Produksi Tani dan Layanan	3,441

9.	Kesopanan dan keramahan petugas Pengadaan Bibit, Pupuk, Alat Produksi Tani dan Layanan	3,486
10.	Kepastian pelayanan Pengadaan Bibit, Pupuk, Alat Produksi Tani dan Layanan SIM A dan C	3,351
11.	Kenyamanan lingkungan Pengadaan Bibit, Pupuk, Alat Produksi Tani dan Layanan	3,324
12.	Keamanan pelayanan Pengadaan Bibit, Pupuk, Alat Produksi Tani dan Layanan	3,468

Sumber : Data Olahan

Tabel 4.20:
Unsur Pelayanan dan Nilai Rata-rata IKMTertimbang
Pelayanan Pengadaan Bibit, Pupuk, Alat Produksi Tani dan
Nelayan Di Kab. Gorontalo Utara, 2014-2017

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata IKM Tertimbang
1.	Prosedur pelayanan Pengadaan Bibit, Pupuk, Alat Produksi Tani dan Layanan	0,275
2.	Persyaratan pelayanan Pengadaan Bibit, Pupuk, Alat Produksi Tani dan Layanan	0,295
3.	Kejelasan petugas pelayanan Pengadaan Bibit, Pupuk, Alat Produksi Tani dan Layanan	0,291

4.	Kedisiplinan petugas pelayanan Pengadaan Bibit, Pupuk, Alat Produksi Tani dan Layanan	0,289
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan Pengadaan Bibit, Pupuk, Alat Produksi Tani dan Layanan	0,290
6.	Kemampuan petugas pelayanan Pengadaan Bibit, Pupuk, Alat Produksi Tani dan Layanan	0,295
7.	Kecepatan pelayanan Pengadaan Bibit, Pupuk, Alat Produksi Tani dan Layanan	0,291
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan Pengadaan Bibit, Pupuk, Alat Produksi Tani dan Layanan	0,286
9.	Kesopanan dan keramahan petugas Pengadaan Bibit, Pupuk, Alat Produksi Tani dan Layanan	0,289
10.	Kepastian pelayanan Pengadaan Bibit, Pupuk, Alat Produksi Tani dan Layanan SIM A dan C	0,278
11.	Kenyamanan lingkungan Pengadaan Bibit, Pupuk, Alat Produksi Tani dan Layanan	0,276

12.	Keamanan pelayanan Pengadaan Bibit, Pupuk, Alat Produksi Tani dan Layan	0,288
Total IKM		3,44
Total IKM x 25 (nilai konversi)		86.08
Mutu LayananPengadaan Bibit, Pupuk, Alat Produksi Tani dan Nelayan		A
Kinerja atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) PelayananPengadaan Bibit, Pupuk, Alat Produksi Tani dan NelayanKab. Gorut		SANGAT BAIK

Sumber : Data Primer (Olahan)

C. Pembahasan

Dari 9 Program Layanan Gratis yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Gorontalo sejak Tahun 2014 sampai 2017, yang meliputi : 1) Kesehatan Gratis, 2) Pendidikan Gratis 3) Raskin, 4) Dana Duka, 5) Pemasangan Listrik, 6) Rumah Layak Huni, 7) Akta Kelahiran, KTP dan KK, 8) Layanan SIM A dan C, dan 9) Layanan Pengadaan Bibit, Pupuk, Alat Produksi Tani dan Nelayan. Dari kesembilan Program Layanan tersebut, 8 (delapan) Program berada pada Kategori **Sangat Baik**, sementara 1 (satu) Program berada pada Kategori **Baik**, yakni : Program Layanan Dana Duka.

Khusus Program Layanan Duka, sebagian masyarakat sebagai responden mengharapkan : 1) Agar keluarga yang berduka dilayani dulu pemberian uang duka, setelah pertanggungjawaban administrasi, 2) Pengurusan administrasi pertanggungjawaban tidak perlu melampirkan foto kuburan keluarga yang berduka, dan 3) Permasalahan layanan duka di tempat lain jangan dijadikan dasar bahwa sama masalah yang dihadapi atau yang terjadi di tempat yang satunya lagi.

Selanjutnya Responden di Kecamatan Ponelo Kepulauan sehubungan dengan Program Layanan Gratis SIM A dan SIM C agar dialihkan untuk pengurusan Surat Keterangan Kecakapan 60 Mil Laut. Khusus Program Layanan Gratis SIM A dan SIM C, masyarakat berharap agar Pemerintah Daerah dapat mengefektifkan layanan melalui Program SIM Mobile.

Secara akumulatif 9 (Sembilan) Program Layanan Gratis tersebut memiliki Nilai Total **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM): 84,60**, dengan **Mutu Layanan** berada pada **Level A**, serta **Kinerja** atau **Indeks Kepuasan Masyarakat(IKM)** terhadap Penyelenggaraan 9 Program Layanan Gratis di Kabupaten Gorontalo Utara berada pada tingkat Kinerja **Sangat Baik**.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data diperoleh Rekapitulasi **Nilai Total IKM dan Mutu**

Layanan serta Kinerja IKM Terhadap Penyelenggaraan 9 Program Gratis di Kabupaten Gorontalo Utara Tahun 2014-2017, sebagaimana dapat dilihat pada Tabel berikut ini.

Tabel 4.21:
Nilai Total IKM dan Mutu Layanan serta Kinerja IKM
Terhadap 9 Program Gratis
Di Kab. Gorontalo Utara, 2014-2017

No.	Nama Program	Nilai Item	Nilai Tertimbang	Predikat
1.	Kesehatan Gratis	3,38	84,50	A
2.	Pendidikan Gratis	3,49	87,22	A
3.	Raskin	3,44	86,10	A
4.	Dana Duka	3,22	80,57	B
5.	Listrik Gratis	3,35	83,86	A
6.	Rumah Layak Huni	3,38	84,48	A
7.	Akta Kelahiran, KTP dan KK	3,44	86,01	A
8.	SIM A dan C	3,31	82,63	A
9.	Pengadaan Bibit, Pupuk, Alat Produksi Tani dan Nelayan	3,44	86,00	A
Total IKM 9 Program Gratis				3,38
Total IKM9 Program Gratis x 25 (nilai konversi)				84.60
Mutu Layanan9 Program Gratis				A

Kinerja atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Penyelenggaraan9 Program GratisKab. Gorut	SANGAT BAIK
--	----------------

Sumber : Data Primer (Olahan)

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Dari 9 Program Layanan Gratis yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Gorontalo sejak Tahun 2014 sampai 2017, yang meliputi : 1) Kesehatan Gratis, 2) Pendidikan Gratis 3) Raskin, 4) Dana Duka, 5) Pemasangan Listrik, 6) Rumah Layak Huni, 7) Akta Kelahiran, KTP dan KK, 8) Layanan SIM A dan C, dan 9) Layanan Pengadaan Bibit, Pupuk, Alat Produksi Tani dan Nelayan. Dari kesembilan Program Layanan tersebut, 8 (delapan) Program berada pada Kategori **Sangat Baik**, sementara 1 (satu) Program berada pada Kategori **Baik**, yakni : Program Layanan Dana Duka.

2. Khusus Program Layanan Duka, sebagian masyarakat sebagai responden mengharapkan : 1) Agar keluarga yang berduka dilayani dulu pemberian uang duka, setelah pertanggungjawaban administrasi, 2) Pengurusan administrasi pertanggungjawaban tidak perlu melampirkan foto kuburan keluarga yang berduka, dan 3) Permasalahan layanan duka di tempat lain jangan dijadikan dasar bahwa sama masalah yang dihadapi atau yang terjadi di tempat yang satunya lagi.
3. Selanjutnya Responden di Kecamatan Ponelo Kepulauan sehubungan dengan Program Layanan Gratis SIM A dan SIM C agar dialihkan untuk pengurusan Surat Keterangan Kecakapan 60 Mil Laut. Khusus Program Layanan Gratis SIM A dan SIM C, masyarakat berharap agar Pemerintah Daerah dapat mengefektifkan layanan melalui Program SIM Mobile.
4. Secara akumulatif 9 (Sembilan) Program Layanan Gratis tersebut memiliki Nilai Total **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM): 84,60**, dengan **Mutu Layanan** berada pada **Level A**, serta **Kinerja** atau **Indeks Kepuasan Masyarakat(IKM)** terhadap Penyelenggaran 9 Program Layanan Gratis di

Kabupaten Gorontalo Utara berada pada tingkat Kinerja **Sangat Baik**.

5. Bahwa dengan demikian secara keseluruhan, 9 (Sembilan) Program Layanan Gratis Pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara direspon dan sangat dibutuhkan oleh masyarakat di Kabupaten Gorontalo.

B. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti dapat merekomendasikan hal-hal sebagai berikut:

1. Pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara dapat meningkatkan kualitas 9 (Sembilan) Program Layanan Gratis tersebut, karena dipandang memenuhi kepentingan dan kebutuhan dasar masyarakat di Kabupaten Gorontalo Utara;
2. Dari sembilan Program Layanan Gratis tersebut, yang masih butuh perhatian khusus dari Pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara adalah Program Layanan Duka, yang walaupun berada pada kategori **Baik**, ke depan dapat ditingkatkan ke arah yang lebih baik lagi atau pada kategori **Sangat Baik**.
3. Khusus Program Layanan Duka, sebagian masyarakat sebagai responden mengharapkan : 1) Agar keluarga yang berduka dilayani dulu pemberian uang duka, setelah pertanggungjawaban

administrasi, dan 2) Pengurusan administrasi pertanggungjawaban tidak perlu melampirkan foto kuburan keluarga yang berduka.

4. Selanjutnya Responden di Kecamatan Ponelo Kepulauan sehubungan dengan Program Layanan Gratis SIM A dan SIM C agar dialihkan untuk pengurusan Surat Keterangan Kecakapan 60 Mil Laut. Khusus Program Layanan Gratis SIM A dan SIM C, masyarakat berharap agar Pemerintah Daerah dapat mengefektifkan layanan melalui Program SIM Mobile.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorathea. 2003. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta:Ghalia Indonesia
- Arikonto, Suharsimi. 2011. *Prosedur penelitian*. Jakarta:Rineka cipta.
- Bragan. 1992. *Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik*,Yogyakarta:University Press.
- Irawan. 2004. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Cap : Yogyakarta.
- Inu Kencana Syafii.2008. *Sistem Adminstrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta:PT. Bumi Aksara
- Kiron, Bahrul. 2009. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung:Pustaka Reka Cipta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Koller. 2009. *Marketing Management*. Benyamin Molan (Penerjemah). Manajemen Pemasaran. Edisi 12.Jilid 1.PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Nurritzka, Rahma dan Saputra Wiko. 2011. "*Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan*": Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. Vol.14, No.01,
- Pohan, Imbalo. 2004. *Jaminan Mutu Pelayanan kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta:Buku Kedokteran EGC.

- Ratminto, dan Winarsih Atik. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta:Pustaka Belajar.
- Santosa, Pandji. 2009. *Adminstrasi Publik*. PT. Bandung:Reffika Aditama.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Adminstrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung:PT. Refika Aditama.
- Sri Sukamti dan Hardi Utomo. 2015. "*Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Pelayanan Publik Di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga*" Among Makarti. Vol.8 No.15.
- Sugiyono, 2010.*Metode penelitian kuantitstif, kualitatif dan RND*. Bandung:Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta:ANDI OFFSET.
- PERMENPAN Nomor 25 Tahun 2004.*Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat*.
- PERMENPAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014.*Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Yulis Setyowati dan Suprayoga.2011. "*Analisis Indeks Kepuasaan Masyarakat Terhadap Pelayanan Balai Pengobatan Pada Malam Hari Di Puskesmas Manukan Kulon Surabaya*". Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Vol.2, No.1.
- Mulyadi, dedy, Gedeona dan Afandi. 2016. "*Adminstrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung:ALFABETA.
- Supranto. 2002. *Metode Riset Aplikasinya Dalam Pemasaran*. PT.RINEKA CIPTA: Jakarta. Edisi ke 7.



Kadisoka RT.05 RW.02, Punwomartani,
Kalasan, Sleman, Yogyakarta 55571
CP: 0857 2589 4940
Email: zahirpublishing@gmail.com

ISBN 978-602-5541-32-2

