

Evaluasi indeks kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di puskesmas wilayah kecamatan

Dr. L. Novak¹, Dr. P. Horváth¹, Dr. E. Kovács^{1*}

¹ Department of Clinical Medicine and Health Sciences, Semmelweis University, Budapest, Hungary

Info Artikel

Keywords:
Index, Satisfaction, Society,
Service, Public

Abstract

In line with the enactment of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services. Law No. 25/2009 has emphasized the obligations of regional governments as providers of public services in the regions in order to fulfill the basic rights and needs of their communities. For that the local government must understand the importance of public services related to services, goods and administrative services. The Bungo District Government is demanded to improve public services to fulfill the basic rights and needs of the community. This community demand cannot be avoided and must be responded well by the local government by providing the best service or excellent service in order to realize the quality of service and satisfaction of the people served. The main purpose of public service is community satisfaction. This satisfaction can be realized if the services provided are in accordance with established service standards or better than the service standards. In the Pasar Muara Bungo District Government the service is still slow because it takes up to two weeks to complete the documents needed by the community. So that research needs to be done to determine the extent of the Community Satisfaction Index of services from the Pasar Muara Bungo District Office. The number of respondents in this study were 100 people. Data analysis techniques using the analysis of the Community Satisfaction Index calculated based on IKM Kemenpan Number KEP / 25 / M.PAN / 2/2004. Targeted output is an article that will be published in the National Journal, Journal of Social Administration and Humanities with TKT at level 2. Based on the results of the calculation of the Community Satisfaction Index in the Pasar Muara Bungo sub-district is categorized well seen from the service elements whose average value is 2.46 . Then there are two elements of service that are categorized very well including service procedures, and service security. However, there are four elements that are often complained by the public, which are disciplined service officers who are still not good and the speed of service of officers who are also not good, are not responsible in providing services and are not fair in providing services to communities in Pasar Muara Bungo District.

Abstrak

Sejalan dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 telah mempertegas kewajiban pemerintah daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik di daerah dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakatnya. Untuk itu pemerintah daerah harus memahami

pentingnya pelayanan publik baik yang berkaitan dengan pelayanan jasa, barang maupun administratif. Pemerintah Kabupaten Bungo dituntut untuk meningkatkan pelayanan publik untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat. Tuntutan masyarakat ini tidak bisa dihindari dan harus direspon dengan baik oleh pemerintah daerah dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya atau pelayanan prima dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang dilayani. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Di Pemerintah Kecamatan Pasar Muara Bungo pelayanan masih terkesan lambat karena membutuhkan waktu sampai dua minggu untuk penyelesaian surat-surat yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sehingga perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan dari Kantor Kecamatan Pasar Muara Bungo. Jumlah responden penelitian ini adalah sebanyak 100 orang. Tehnik analisis data dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat yang dihitung berdasarkan IKM Kemenpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004. Luaran yang ditargetkan adalah artikel yang akan published di Jurnal Nasional yaitu Jurnal Administrasi Sosial dan Humaniora dengan TKT pada level 2. Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan masyarakat di Kecamatan Pasar Muara Bungo dikategorikan baik dilihat dari unsur-unsur pelayanan yang nilainya rata-rata 2,46. Kemudian terdapat dua unsur pelayanan yang dikategorikan sangat baik di antaranya prosedur pelayanan, dan keamanan pelayanan. Namun ada empat unsur yang sering dikeluhkan masyarakat yaitu kedisiplinan petugas pelayanan yang masih kurang baik dan kecepatan pelayanan petugas yang juga masih kurang baik, kurang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan serta kurang adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ada di Kecamatan Pasar Muara Bungo.

1. Pendahuluan

Sejalan dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 telah mempertegas kewajiban pemerintah daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik di daerah dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakatnya. Untuk itu pemerintah daerah harus memahami pentingnya pelayanan publik baik yang berkaitan dengan pelayanan jasa, barang maupun administratif. Kabupaten Bungo merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jambi yang daritahun ke tahun selalu berusaha meningkatkan pelayanan publik di segala bidang. Sejalan dengan makin kompleksnya kebutuhan masyarakat, Pemerintah Kabupaten Bungo dituntut untuk meningkatkan pelayanan publik untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat. Tuntutan masyarakat ini tidak bisa dihindari dan harus direspons dengan baik oleh pemerintah daerah dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya atau pelayanan prima dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang dilayani

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Kecamatan Pasar Muara Bungo. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Kecamatan. Layanan yang diberikan contohnya adalah pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Pengurusan Izin

Mendirikan Bangunan (IMB), dan fasilitas pelayanan pemerintahan lain bagi masyarakat. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan inidapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan. Waktu pemrosesan layanan kepada masyarakat sekitar dua minggu dianggap masih terlalu lamabagi masyarakat, walaupun lamanya layanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan tentang standar waktu pelayanan publik yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kegiatan pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Pasar Muara Bungo akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat.Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat(IKM).Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks KepuasanMasyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) seharusnya dilakukan secara berkala. Artinya pada setiap periode waktu tertentu harus dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Akan tetapi, sampai saat ini pengukuran atau analisis Indeks KepuasanMasyarakat yang dilakukan di Kantor Kecamatan Pasar Muara Bungo belum dilakukan secara berkala. Kepuasan masyarakat yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Pasar Muara Bungo menjadi hal menarik untuk dikaji,karena bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai IndeksKepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Pasar Muara Bungo.

Dari rumusan masalah di atas maka yang menjadi tujuan khusus dalam penelitian ini adalah untuk menguji, menganalisis dan mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Pemerintah Kecamatan Pasar Muara Bungo Di Kabupaten Bungo.

2. Metodologi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Kecamatan Pasar Muara Bungo dengan jumlahresponden sesuai dengan Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo, mengatur bahwa responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan jenis pelayanan masing-masing unit pelayanan publik. Jumlah responden ditetapkan sesuai rata-rata jumlah penerima pelayanan publik, dengan kriteria sebagai pada unit pelayanan publik yang memiliki jumlah rata-rata penerima pelayanan publikantara 100 (seratus) hingga 150 (seratuslima puluh) per bulan, maka jumlah responden sebanyak 100 (seratus) orang.

Pengumpulan data dalam pelaksanaanpenelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data. Kuesioner tersebutmencakup 14 (empat belas) unsur pelayanan sebagai berikut :

- 1) prosedur pelayanan;
- 2) persyaratan pelayanan;
- 3) kejelasan petugas pelayanan;
- 4) kedisiplinan petugas pelayanan;
- 5) tanggung jawab petugas pelayanan;
- 6) kemampuan petugas pelayanan;
- 7) kecepatan pelayanan;
- 8) keadilan mendapatkan pelayanan;
- 9) kesopanan dan keramahan petugas;
- 10) kualitas produk pelayanan;

- 11) kepastian biaya pelayanan;
- 12) kepastian jadwal pelayanan;
- 13) kenyamanan lingkungan; dan
- 14) keamanan pelayanan

2.1 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data IKM sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Pengelolaan data penelitian ditempuh dengan cara sebagai berikut :

1. Editing

Setelah angket diisi oleh responden dan dikembalikan kepada penulis, segera penulis meneliti kelengkapan dalam pengisian angket. Apabila ada kelengkapan atau jawaban angket yang tidak dijawab, penulis menghubungi responden yang bersangkutan untuk disempurnakan jawabannya agar angket tersebut sah. Penulis memilih atau menyortir data atau angket sedemikian rupa sehingga hanya angket yang terisi dengan benar dan sah yang diolah atau digunakan.

2. Tabulasi

Setelah data terkumpul, data tersebut diberikan skor terhadap jawaban unsur Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan table biasa atau *main tabel*, 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

Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, terdapat unsur atau indikator yang dikaji dalam penghitungan IKM. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Guna memperoleh nilai IKM digunakan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \text{Total dari nilai Persepsi Per Unsur} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Total Unsur Yang Terisi Guna memperoleh nilai IKM yang berkisar antara 25-100 maka hasil di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan menggunakan rumus sebagai berikut Nilai Konversi IKM = Nilai IKM Unit Pelayanan x 25

Kemudian dikategorikan sesuai dengan interval IKM sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai interval IKM Nilai Interval	Konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja unit pelyanan
1	1,00-1,75	25-43,75	A	Tidak baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	B	Kurang baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	C	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	D	Sangat baik

Sumber : Kemenpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Gambaran umum Lokasi Penelitian

Kecamatan Pasar Muara Bungo adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Bungo provinsi Jambi berdasarkan Perda Nomor 12 Tahun 2005 tentang Perubahan Nama kecamatan dari Muara Bungo menjadi Pasar Muara Bungo. Kecamatan Pasar Muara Bungo dipimpin oleh Camat yang dibantu oleh sekretaris Kecamatan dan empat kepala seksi yaitu seksi pemerintahan, seksi pembangunan, seksi ketentraman dan ketertiban dan dua orang kepala sub bagian yaitu sub bagian umum dan kepala sub bagian keuangan. Kecamatan pasar mauara ini termasuk satu dari 5 kecamatan yang dianggap sebagai wilayah kota Muara

Bungo. Batas-batasannya antara lain, sebelah barat dengan kecamatan Bungo Dani, sebelah selatan dengan Kecamatan Rimbo Tengah, sebelah timur dengan Kecamatan Bathin II Babeko dan sebelah utara dengan Kecamatan Bathin III.\

Mata pencarian penduduk Kecamatan Pasar Muara Bungo sebagian besar terdiri dari sektor swasta, pedagang, pengusaha dan usaha kecil menengah (UKM). Potensi unggulan yang ada di kecamatan Pasar Muara Bungo berada pada sektor usaha kecil menengah dan pedagang.

3.2 Penetapan dan pelaksanaan standar pelayanan publik

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik unit instansi pemerintah tersebut digunakan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Perlunya survey tentang indeks kepuasan masyarakat yang dijelaskan dalam Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan.

3.3 Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

No	Unit pelayanan	Nilai rata-rata	Mutu pelayanan	Kinerja unit pelayanan
U1	Prosedur Pelayanan	4,00	A	Sangat baik
U2	Persyaratan pelayanan	2,51	B	Baik
U3	Kejelasan petugas	2,51	B	Baik
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	1,76	C	KURANG BAIK
U5	Tanggungjawab petugas pelayanan	1,76	C	KURANG BAIK
U6	Kemampuan petugas pelayanan	2,51	B	BAIK
U7	Kecepatan pelayanan	1,76	C	KURANG BAIK
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	1,76	C	KURANG BAIK
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	2,51	B	BAIK
U10	Kewajaran biaya pelayanan	2,51	B	BAIK
U11	Kepastian biaya pelayanan	2,51	B	BAIK
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2,51	B	BAIK
U13	Kenyamanan lingkungan	2,51	B	BAIK
U14	Keamanan pelayanan	3,26	A	SANGAT BAIK
	NILAI RATA-RATA IKM UNIT PELAYANAN	2,46	B	BAIK

Sumber Kecamatan Pasar Muara Bungo, data sekunder diolah 2019

Tabel 4.1 tersebut di atas menunjukkan bahwa semua unsur pelayanan mempunyai nilai rata-rata 2,46. Hal ini menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang diterima di Kantor Kecamatan Pasar Muara Bungo menurut masyarakat umumnya sudah baik.

3.4 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pasar Muara Bungo.

Unsur pelayanan yang memiliki nilai indeks paling rendah ada empat unsur di antaranya adalah unsur kedisiplinan petugas pelayanan 1,76, unsur tanggungjawab petugas pelayanan 1,76, unsur kecepatan pelayanan 1,76, kemudian unsur mendapatkan keadilan dalam pelayanan 1,76. Nilai ini menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap unsur ini masih kurang baik dan perlu ditingkatkan lagi.

Dari keempat belas unsur-unsur tersebut terdapat dua unsur yang dapat dikatakan dalam kategori yang sangat baik, dua unsur tersebut adalah : prosedur pelayanan 4,00 dan keamanan pelayanan 3,26. Sementara terdapat delapan unsur yang menurut responden kategorinya sudah baik menurut nilai dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan di Kantor kecamatan Pasar Muara Bungo yaitu persyaratan pelayanan 2,51, kejelasan petugas 2,51, kemampuan petugas pelayanan 2,51, kesopanan dan keramahan pelayanan 2,51, kewajaran biaya pelayanan 2,51, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kemudian kenyamanan lingkungan 2,51.

Unsur yang menurut responden dalam kondisi yang paling baik dilihat dari nilai kinerja unit pelayanan adalah prosedur pelayanan dan keamanan pelayanan, karena prosedur pelayanan yang didapatkan oleh responden dinilai tidak berbelit-belit kemudian keamanan pelayanan yang dekat dengan kantor kepolisian Bungo serta dekat dari pusat kota sehingga membuat responden merasa lebih aman, sementara unsur yang menurut responden paling buruk kondisinya adalah kedisiplinana tugas pelayanan, tanggungjawab peugas pelayanan, kecepatan pelayanan, kemudian keadilan mendapatkan pelayanan.

Kecepatan pelayanan dan tanggungjawab dalam memberikan pelayanan ini masih terkait dengan kedisiplinan para petugas pelayanan karena jika petugas datang tepat waktu maka pekerjaan dapat selesai dengan tepat pada waktunya sehingga kecepatan pelayanan dapat ditingkatkan dan pelanggan merasa puas akan pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Pasar Muara Bungo, namun tidak hanya unsur itu saja yang harus ditingkatkan seperti keadilan dalam mendapatkan pelayanan juga perlu ditingkatkan agar tidak terlihat membeda-bedakan, semua sama dalam mendapatkan pelayanan sehingga masyarakat kecil atau menengah keatas merasa puas dengan pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan pasar Muara Bungo.

Menurut Sampara Lukman seharusnya pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung, antar seseorang denga orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan bagi pelanggan.¹ Namun pada kenyataannya pelayanan publik di kantor kecamatan pasar muara bungo belum memuaskan bagi masyarakat, karena masih ada dua unsur yang dinyatakan kurang baik yang nilainya masih dibawah rata-rata 2,46. Berdasarkan dari definisi diatas pada dasarnya pelayanan adalah sebagian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa.²

3.5 Hambatan yang dialami dalam pelaksanaan indeks kepuasan masyarakat di Kecamatan Pasar Muara Bungo

- a. Hasil analisis di sini mengemukakan bahwa ada beberapa unsur yang memang sebaiknya diperbaiki agar hambatan dari proses analisis survei dapat ditangani dan mendapatkan hasil solusi yang lebih baik. Kurangnya kedisipilnan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, kurangnya tanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan kurang adilnya dalam memberikan pelayanan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat kepada kantor kecamatan pasar muara bungo.

¹Mac.Andrewa, Calin dan ichlasul Amal, *Hubungan Pusat-Daerah Dalam Pembangunan*, Raja Grafindo Persada Jakarta. 1993, hlm 15

²*Ibid* hal 16

- b. Hasil analisis di sini mengemukakan bahwa ada beberapa unsur yang memang sebaiknya diperbaiki agar hambatan dari proses analisis survei dapat ditangani dan mendapatkan hasil solusi yang lebih baik. Disaat masyarakat ke kantor Kecamatan Pasar Muara Bungo masih ditemukan pegawai yang kurang disiplin dan kurang cepat dalam melayani masyarakat sehingga terlihat kurang bertanggung jawab kemudian juga kurang adilnya dalam melayani masyarakat seperti masih membedakan dan memilah milih dalam memberikan pelayanan.

3.6 Upaya untuk mengatasi hambatan pelaksanaan indeks kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Pasar Muara Bungo

- a. Memberikan pembinaan pelatihan khusus dalam service exelent bahwa aparatur penyelenggaraan pelayanan publik untuk mengambil tindakan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi sesuai dengan perund-undangan yang berlaku. Untuk memuaskan masyarakat sebagai pelanggan, kewajiban bukan hanya melekat pada pejabat, tetapi setiap aparatur dalam lingkungan kerja ketika bertemu dengan pelanggan serta meningkatkan kedisiplinan waktu aparatur negara.
- b. Kesadaran petugas akan memberikan pelayanan dengan meningkatkan kedisiplinan, cepat dalam melayani, lebih bertanggung jawab dan adil dalam memberikan pelayanan agar menghilangkan anggapan masyarakat akan kurangnya inovatif dari petugas dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan dan persepsi masyarakat yang menyatakan bahwa proses pelayanan publik di Kantor Kecamatan dengan persyaratan sulit, lambat, membedakan golongan dan kurang bertanggungjawab yang dapat membuat citra kantor Kecamatan Pasar Muara Bungo menjadi buruk.
- c. Meningkatkan kemampuan petugas dalam kecepatan pelayanan agar lebih efisiensi waktu dan terjadwal selesai tepat waktu.

4. Kesimpulan

1. Secara umum indeks kepuasan masyarakat di kantor kecamatan Pasar Muara Bungo belum optimal dijalankan karena dapat dilihat dari unsur-unsur pelayanan yang nilainya masih ada di bawah nilai rata-rata 2,46 di antaranya ada empat unsur yang sering dikeluhkan yaitu kedisiplinan petugas pelayanan yang masih kurang baik dan kecepatan pelayanan petugas yang juga masih kurang baik, kurang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan serta kurang adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ada di kecamatan Pasar Muara Bungo.
2. Upaya yang dilakukan oleh kantor kecamatan Pasar Muara Bungo adalah Memberikan pembinaan pelatihan khusus dalam service exelent bahwa aparatur penyelenggaraan pelayanan publik untuk mengambil tindakan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Untuk memuaskan masyarakat sebagai pelanggan, kewajiban bukan hanya melekat pada pejabat, tetapi setiap aparatur dalam lingkungan kerja ketika bertemu dengan pelanggan serta meningkatkan kedisiplinan waktu dalam memberikan pelayanan.

Saran

Meningkatkan dan mengembangkan pola pelayanan dengan menggunakan pelayanan terpadu satu pintu. Karena dengan menggunakan pelayanan terpadu satu pintu ini pelayanan publik akan lebih cepat, sederhana, dan pasti karena dilayani dengan satu pintu. Dengan hal ini dapat meningkatkan kinerja kinerja aparatur negara pada kantor

Ucapan Terimakasih

Terima kasih penulis ucapkan kepada semua pihak yang sudah membantu dan berkontribusi dalam penyelesaian penelitian ini. Khususnya Pemerintah Kecamatan Pasar Muara Bungo, yang sudah memberikan waktu dan kesempatannya untuk memberikan data, informasi berkaitan penelitian ini. Kepada ibu Nanik Istianingsih, S.E.,M.E selaku ketua

LPPM yang telah memberikan fasilitas untuk melakukan penelitian, dan kepada semua kawan-kawan yang tidak disebutkan namanya satu persatu yang telah telah memberikan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini. Semoga semua kebaikan dibalas oleh Allah SWT. Aamiin.

Daftar Pustaka

Buku

- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex MediaKomputindo.
- Bambang Presetyo dan Lina Miftahul Jannah. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif:Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi.(2013). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT BumiAksara.
- Fandy Tjiptono. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana.(2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta:Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra.(2005). *Service, Quality & Satisfaction*.Yogyakarta: Andi Offset.
- Harbani Pasolong. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta
- Kasmir.(2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: BumiAksara.
- Nasution, M.N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*.Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nur Setyaningsih. (2008). Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan di SAMSAT KabupatenSragen.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih.(2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: PustakaPelajar.
- Vincent, Gaspesz. (2011). *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*. Bogor: Vinchristo Publication

Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.