

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PADA KP2TSP PROVINSI DIY

Suhada¹⁾, Febriani Wahyusari Nurcahyanti²⁾

^{1,2}Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nahdlatul Ulama Yogyakarta

Email : ¹suhada@unu-jogja.ac.id, ²febri@unu-jogja.ac.id

Abstract

The One-Stop Integrated Licensing Service Office for the Special Region of Yogyakarta (KP2TSP DIY) is one of the agencies that continues to make improvements to improve the quality of service to the community. This study aims to see how far the services provided by the P2TSP office to the community. The results obtained will become the basis for improving the performance of the KP2TSP Service and will be used as material for reflection for future policy makers. The population in this study consisted of people who applied for permits and non-permits to the One-Stop Integrated Licensing Service Office for the Special Region of Yogyakarta (KP2TSP DIY) to obtain public services and a sample of 100 people was obtained. The questionnaire in this study aims to collect respondent data. Based on the results of the study, the Community Satisfaction Index (IKM) for the performance of KP2TSP DIY was in the Good category at 80.91. This result was enough to boost the achievement of KP2TSP because the IKM score rose 1.19 year-on-year.

Keyword: Public Service, Elements of Service, Customer Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Masyarakat membutuhkan layanan untuk kebutuhan yang berbeda jenis kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri. pemerintah memiliki peran yang penting dalam menyediakan layanan kepada masyarakat yang sesuai dengan Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang layanan publik. Sebagai penyedia layanan publik pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan layanan terbaik untuk masyarakat. Pelayanan publik menjadi pondasi dasar dalam setiap kegiatan operasional yang dilakukan oleh pihak pemerintah daerah. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai aktivitas yang dilakukan oleh lembaga pemerintah dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Japami & Eriyanti, 2019). Sedangkan tujuan dari adanya pelayanan publik adalah menyiapkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan memberipengetahuan kepada masyarakat tentang pilihan dan akses yang tepat sesuai dengan apa yang telah disiapkan oleh pemerintah (Asrida, 2017). Pelayanan publik dilakukan berdasarkan sistem kerja, metode dan prosedur tertentu (Asrida & Puspita Pohan, 2016) yang merupakan hak sosial dasar bagi masyarakat (Hamrun et al., 2019). Keberhasilan dalam pelayanan publik sangat bergantung pada organisasi penyelenggaranya (Wicaksono, 2014, Hendy & Fariza, 2020).

Pada umumnya masyarakat di Indonesia mengharapkan pelayanan publik yang baik. Pelayanan publik yang buruk akan memberikan citra negatif bagi pemerintah. Tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan mencerminkan kualitas layanan yang baik (Widjaya, 2019). Baik dan buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa dan/atau layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas

pelayanan. Dalam Keputusan Menteri Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 telah dijelaskan Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Niswaty et al., 2020), yaitu : kesederhanaan, kejelasan, ketepatan waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan dan kenyamanan.

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Daerah Istimewa Yogyakarta (KP2TSP DIY) menjadi salah satu instansi yang terus melakukan perbaikan demi peningkatan kualitas pelayanan terhadap publik. Kantor KP2TSP DIY berdiri dengan dasar hukum Peraturan Daerah Istimewa Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Kelembagaan Pemda DIY dan Peraturan Gubernur DIY No. 89 tahun 2005 tentang rincian tugas, fungsi badan KP2TSP DIY. Kantor P2TSP DIY saat ini berada dibawah pimpinan eselon III dengan alamat di Jalan Brigjend. Katamso, Komplek THR, Yogyakarta. Pada awalnya terdapat beberapa masalah yang dihadapi oleh Kantor P2TSP, diantaranya adalah kualitas SDM yang rendah sehingga mindset terkait lembaga perizinan dianggap kurang penting. Selain itu pemahaman akan P2T tergolong rendah. Padahal SDM merupakan salah satu aset terpenting dalam suatu organisasi, dapat dikatakan bahwa manusia merupakan elemen yang dinamis dan kompleks (Suhada & Nasrulloh, 2022). Kemudian sarana dan prasarana yang masih sangat minim, juga alokasi dana yang kurang. Hal ini kemudian berakibat pada menurunnya kinerja Pemda, menurunnya minat investor, dan macetnya perkembangan ekonomi yang akhirnya berdampak pada peningkatan kemiskinan dan tingginya angka pengangguran.

Beruntung Pemerintah Daerah DIY begitu tanggap dengan manifestasi oleh Kantor P2TSP DIY dengan membentuk pelayanan baru model satu pintu yang sering dikenal dengan P2TSP. P2TSP muncul pasca berlakunya Perda Istimewa No. 3 Tahun 2015. Bentuk pelayanan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga output yang diharapkan adalah meningkatnya iklim investasi di Provinsi DIY Pelayanan ini merupakan bentuk penyempurnaan model pelayanan satu atap. Melalui PTSP perubahan akan layanan yang lebih baik dan optimal dimulai. Beberapa kelebihan dari KP2TSP ini ada wewenang yang beralih dari SKPD ke KP2TSP. Hal ini membuat koordinasi menjadi lebih mudah dan sederhana. Selain itu kualitas juga akan terjaga, karena tanggung jawab berada di tangan lembaga KP2TSP dan SKPD Teknis. Namun, perubahan ini tidak serta merta menghilangkan hak masyarakat atau publik untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja Pemerintah Daerah, khususnya Kantor P2TSP. Walaupun secara kasat mata dapat dilihat kuantitas pelayanan meningkat semenjak diberlakukannya konsep satu pintu, tak bisa dipungkiri kualitas pelayanan publik tetap harus diperhatikan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan publik menjadi hal penting yang harus dilakukan secara rutin.

Berkaitan dengan hak-hak yang melekat pada publik, pelayanan publik merupakan suatu pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat yang bersifat umum sehingga hendaknya dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Penilaian terhadap pelayanan publik menyangkut segala aspek mencakup sistem, prosedur dan metode dalam memenuhi hak-hak publik, baik sebagai penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik dikatakan baik jika penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan pelayanan sesuai dengan regulasi yang berlaku dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sehingga tercipta kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan salah satunya didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pelanggan atau pihak yang menerima pelayanan. Indikator kualitas pelayanan (client satisfaction and perceptions) ditunjukkan dengan ada tidaknya keluhan

dari pengguna jasa pelayanan. Hasil dari pengukuran kualitas akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan perbaikan kualitas secara keseluruhan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik (baik di pusat maupun di daerah) maka Pemerintah Pusat telah menerbitkan Surat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.PER/16/M.PAN/2/2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Peraturan ini selanjutnya menjadi pedoman dalam mengukur indeks kepuasan masyarakat yang bertujuan untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Data indeks kepuasan masyarakat tersebut selanjutnya berfungsi sebagai sarana evaluasi terhadap unsur pelayanan sekaligus menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Mengingat urgensi dari pengukuran indeks kepuasan masyarakat tersebut, perlu dilakukan pengukuran untuk jenis-jenis pelayanan publik, baik yang termasuk pelayanan dasar maupun pelayanan administratif.

Berdasarkan pada sistem penyelenggaraan pemerintahan, disebutkan bahwa struktur birokrasi terbawah (*street level bureaucracy*) merupakan ujung tombak pelayanan publik kepada masyarakat sekaligus merupakan level yang menjembatani antara pemerintah dengan masyarakat baik pada tingkat pemerintah pusat maupun Pemerintah Daerah. Struktur birokrasi terbawah (*street level bureaucracy*) merupakan bagian dari instansi Pemerintah Daerah yang langsung berhadapan dengan pelanggan dalam memberikan berbagai macam pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik pada instansi pemerintah merupakan objek yang penting untuk dievaluasi demi peningkatan kualitasnya. Upaya peningkatan ini terus dilakukan agar Pemerintah DIY dapat terus memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap jenis perizinan dan non perizinan dari KP2TSP. Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana pelayanan yang telah diberikan Kantor P2TSP kepada masyarakat. Hasil yang diperoleh akan menjadi dasar untuk perbaikan kinerja Kantor P2TSP, untuk selanjutnya digunakan sebagai bahan pertimbangan penentu kebijakan selanjutnya.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik

Implementasi Pelayanan publik yang baik akan berdampak langsung bagi masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan oleh kelompok atau birokrasi dengan maksud membantu masyarakat (Rukayat, 2017). Membandingkan pelayanan yang diterima masyarakat dengan apa yang mereka harapkan dari pelayanan itu sendiri merupakan salah satu cara yang efektif dalam menentukan kualitas pelayanan publik (Zamroni et al., 2019). Penting bagi organisasi publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya karena ini merupakan akhir dari reformasi pemerintahan Indonesia (Wiratno, 2020). Kualitas layanan menciptakan hubungan yang dinamis antara pengguna dan penyedia layanan, layanan publik itu sendiri terkait dengan akuntabilitas, ketepatan waktu penyampaian layanan, serta sarana dan prasarana yang disediakan (Khilmiah et al., 2020).

2.2 Karakteristik Pelayanan

Tingkat kepuasan dan penampilan kerja karyawan memiliki kekuatan yang besar dalam karakteristik pelayanan. Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003: 27) mengidentifikasikan lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

- Bukti langsung (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi.
- Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan untuk dapat memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- Daya tanggap (*responsiveness*) memberikan penegasan pada perhatian dan kecepatan dalam memberikan pelayanan.
- Jaminan (*assurance*) merupakan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan yang dapat menciptakan rasa aman.
- Empati dalam pelayanan meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

2.3 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen dapat diwakili oleh sikap konsumen setelah mengonsumsi produk yang diterima. Kepuasan pelanggan tercermin dalam seberapa baik produk diterima dan dirasakan. Semakin baik produk tersebut kemudian diterima Kepuasan pelanggan meningkat. Schnaars (Harbani Pasalong, 2010: 221) menyatakan bahwa dengan adanya kepuasan pelanggan akan menciptakan hubungan yang harmonis antara pelanggan menciptakan loyalitas dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut oleh pelanggan.

2.4 Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepuasan penduduk terhadap pelayanan pemerintah harus selalu diukur dan dibandingkan. Salah satu cara untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks Kebahagiaan Komunitas adalah tentang informasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

3. METODE PENELITIAN

Pengumpulan Data penelitian Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner kepada sejumlah responden yang dipilih secara acak. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengajukan perizinan dan non perizinan ke Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Daerah Istimewa Yogyakarta (KP2TSP DIY) untuk mendapatkan pelayanan publik.

Sampel diambil melalui responden berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 16/PER/M.PAN/2/2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang sampel penelitiannya adalah jumlah unsur ditambah satu dikalikan sepuluh. Rumus penentuan sampel adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Jumlah responden} &= (\text{Jumlah Unsur} + 1) \times 10 \\ &= (9+1) \times 10 \\ &= 10 \times 10 = 100\end{aligned}$$

Jadi jumlah responden (sampel) dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Kuesioner tersebut disusun berdasarkan yang digunakan untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan, yang meliputi:

- 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 merupakan 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.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Karena itu untuk pengolahan data dilakukan dengan cara:

- a. Membuat scoring/nilai persepsi untuk setiap alternatif jawaban
- b. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata-rata- rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot } 1}{\text{Jumlah Unsur } 9} = 0,11$$

- c. Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} = \frac{\text{Total dari Nilai Skor per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

- d. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

- e. Selanjutnya nilai persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval Indeks Kepuasan	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 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 – 100,0	A	Sangat Baik

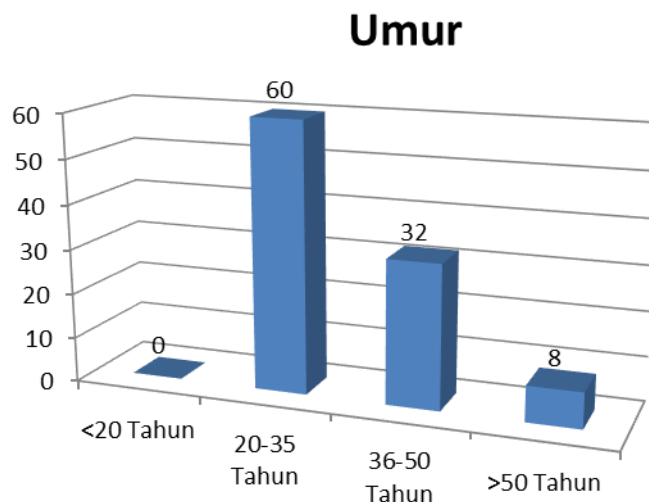
Sumber: Kep.Men.Pan No 25 th 2004

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan bantuan sistem survey online dan Microsoft Excel dengan prosedur perhitungan sesuai dengan pedoman umum Indeks Kepuasan Masyarakat yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Hasil dari penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) KP2TSP DIY, tidak terdapat responden yang berusia dibawah 20 tahun. Responden dari rentang usia antara 20-35 tahun memiliki responden terbanyak yaitu sejumlah 60 responden. Responden dari rentang usia antara 36-50 tahun sejumlah 32 responden. Sedangkan pada kategori usia lebih dari 50 tahun terdapat 8 responden.



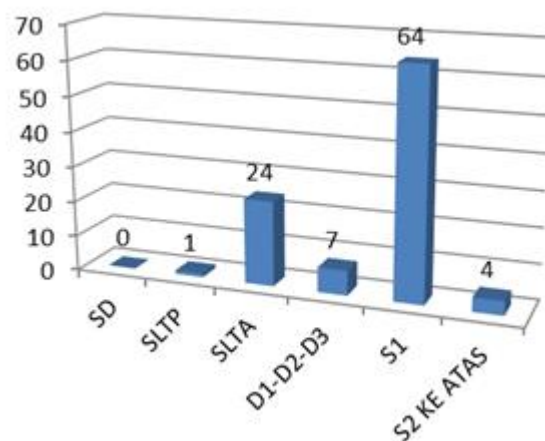
Gambar 1. Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Dalam penelitian ini terdapat 73 responden laki-laki. Sedangkan responden perempuan sejumlah 27 responden. Hal ini menunjukkan bahwa pengajuan izin mayoritas dilakukan oleh laki-laki.



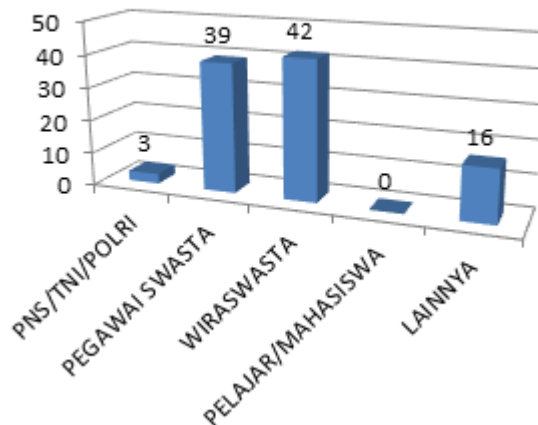
Gambar 2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil penelitian ini menunjukkan tidak ada responden yang berpendidikan terakhir SD. Terdapat 1 orang responden yang memiliki pendidikan terakhir SLTP (SMP). Terdapat 24 orang responden yang memiliki pendidikan terakhir SLTA (SMA). Terdapat 7 responden yang memiliki pendidikan terakhir Diploma. Angka paling tinggi diperoleh kategori sarjana (S1) yaitu sebanyak 64 responden. Sedangkan hanya terdapat 4 responden dengan latar belakang pendidikan S2 ke atas. Melalui data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa pengajuan izin mayoritas dilakukan oleh lulusan S1.



Gambar 3. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Data dibawah ini menunjukkan bahwa pada penelitian ini terdapat 3 orang responden yang memiliki pekerjaan utama sebagai Pegawai Negeri Sipil. Latar belakang pekerjaan utama sebagai pegawai swasta sejumlah 39 responden. Terdapat 42 orang responden memiliki latar belakang pekerjaan utama sebagai wiraswasta. Selain itu, tidak terdapat responden yang memiliki latar belakang pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa. Sedangkan kategori pekerjaan lainnya sejumlah 16 responden. Melalui data yang telah diperoleh, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengajuan izin dilakukan oleh wiraswasta.



Gambar 4. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

4.2 IKM KP2TSP D.I. Yogyakarta

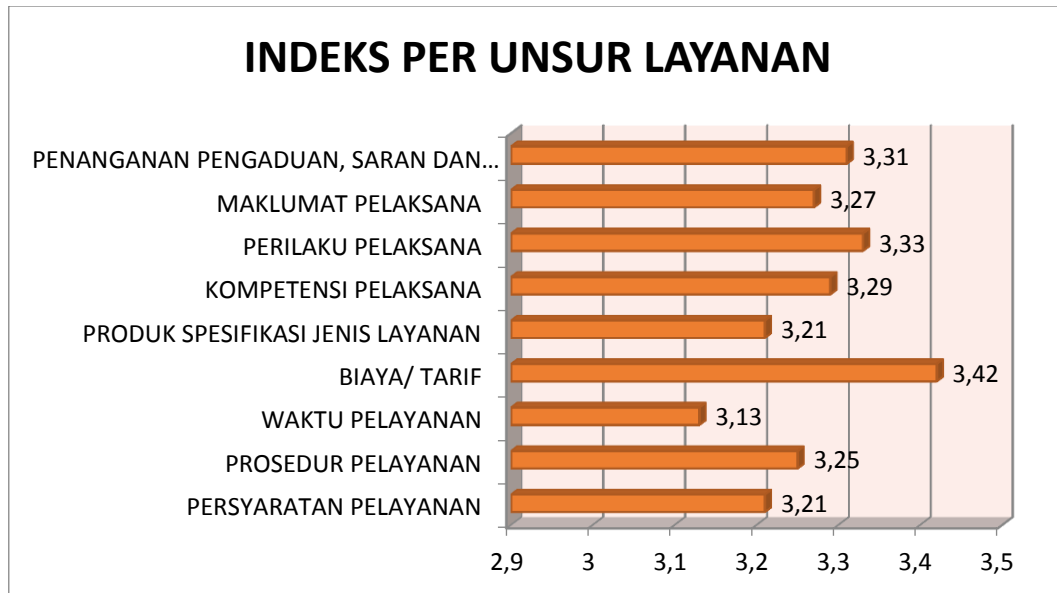
Berdasarkan hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu diperoleh hasil dari capaian kinerja pelayanan sebesar 80,91. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam kurun waktu satu tahun terakhir mengalami peningkatan dan masuk ke dalam kategori "BAIK". Analisis data dilakukan berdasarkan pada 9 aspek sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014. Sembilan aspek tersebut yaitu: Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, waktu Pelayanan, Biaya/ tarif, Produk spesifikasi jenis layanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Maklumat Pelayanan, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan. Adapun rincian hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada masing- masing aspek sebagai berikut:

Tabel 2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,21
2	Prosedur Pelayanan	3,25
3	Waktu Pelayanan	3,13
4	Biaya/Tarif	3,42
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,21
6	Kompetensi Pelaksana	3,29
7	Perilaku Pelaksana	3,33
8	Maklumat Pelayanan	3,27
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,31
Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan		3,2362
Nilai NRR setelah konversi		80,91

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2023

Data diatas menunjukkan bahwa indeks yang dicapai masing-masing unsur pada umumnya hanya memiliki selisih tipis. Indeks tertinggi diperoleh unsur Biaya/Tarif dengan nilai 3,42 yang menunjukkan bahwa Biaya/Tarif yang dibayarkan juga telah sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan sehingga tidak ada biaya/tarif yang dipungut di luar dari biaya yang telah ditetapkan. Sedangkan indeks terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan dengan nilai 3,13 meskipun dalam unsur Perilaku Pelaksana responden merasa puas terhadap pelayanan yang dilakukan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa keterlambatan pelayanan bukan karena pelaksana pelayanan yang tidak profesional tetapi karena jumlah beban layanan izin yang terlalu banyak.



Gambar 5. Indeks Per Unsur Layanan

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Kinerja KP2TSP DIY sebesar 80,91 dengan kategori Baik. Hal ini merupakan hasil yang cukup meningkat yang telah dicapai oleh KP2TSP, karena nilai IKM mengalami peningkatan sebesar 1.19 dari tahun sebelumnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelaksana dari KP2TSP harus melaksanakan evaluasi dan perbaikan pelayanan, agar dapat semakin meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi. Namun ada beberapa unsur yang harus diperhatikan untuk segera dievaluasi dan ditingkatkan, yaitu unsur waktu pelayanan yang memperoleh nilai terendah.

DAFTAR PUSTAKA

- Asrida, W. (2017). Pelayanan Publik Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Tahun 2015-2016. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Nakhoda*, 16(27), 54–65. <https://doi.org/10.35967/jipn.v16i27.5796>
- Asrida, W., & Puspita Pohan, R. (2016). Pelayanan Publik Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Marpoayan Damai Pekanbaru Tahun 2013. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13(1), 22. <https://doi.org/10.35967/jipn.v13i1.3218>

- Hamrun, Ahmad, H., Prianto, A. L., & Kherasni, N. (2019). Strategi Pemerintah Daerah Dalam Pengembangan Pelayanan Berdasarkan e-Government di Kabupaten Muna. *Nakhoda Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 18 (2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.35697/jipn>
- Hendy, S., & Fariza, I. (2020). Gerakan Masyarakat Tertib Administrasi Kependudukan Melalui Inovasi Pelayanan LUKADESI (Keluarga Berduka Desa Siaga) di Kabupaten Sleman D.I. Yogyakarta. *Nakhoda Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19.
<https://doi.org/https://doi.org/10.35967/jipn>
- Japami, W., & Eriyanti, F. (2019). Efektivitas Pelayanan Keliling Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah datar. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik*, 1(2).
- Khilmiah, A. N., Cikusin, Y., & Abidin, A.
- Niswaty, R., Maulana, A. M. F., Jamaluddin, Darwis, M., & Salam, R. (2020). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(1).
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 11(2), 56–65.
- Suhada, & Nasrulloh, R. S. (2022). Kajian Praktis Analisis Jabatan Dan Analisis Beban Kerja Up Perparkiran Dki Jakarta. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 11(1), 619–626.
<https://stp-mataram.e-journal.id/JIH/article/view/1789>
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. Total Quality Management. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wicaksono, B. (2014). Sistem Operasional Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Sebagai Modal Pelayanan Sipil Dinas Perizinan Pemerintahan Kota Yogyakarta. *Nakhoda Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13(21).
<https://doi.org/https://doi.org/10.35967/jipn.v13i1.3219>
- Wiratno, W. (2020). Implementasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Kabupaten Bone, Sulawesi Selatan. *Jurnal Ilmu Hukum “Supremasi Hukum,”* 16(2), 1–23.
- Z. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi (Studi Tentang Pelayanan Dokumen Kependudukan di Kantor Desa Slamet Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang). *Jurnal Respon Publik*, 14(2), 35–39.
- Zamroni, Z., Afifuddin, A., & Widodo, R. P. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*, 13(2), 75–82.