

Survey Kepuasan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gunung Lengkuas Kecamatan Bintan Timur

Apriyani Fadhilah

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji

Novi Winarti

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji

Yudhanto Satyagraha Adiputra

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji

Korespondensi penulis : fadilahapriani8@gmail.com

Abstract. *The Gunung Lengkuas Village Office serves the community and public services in general. As we know, the task of the sub-district government is to support and assist the government in providing public services in the sub-district in its activities in accordance with its duties and responsibilities, providing facilities, directing administration, implementing service systems, and so on. However, there are several problems in public services at the Gunung Lengkuas District office, where there are several complaints submitted by the public, including the behavior of officers such as employee discipline, handling of complaints that are not followed up and so on. Therefore, this research aims to measure the level of community satisfaction in Gunung Lengkuas Village, East Bintan District. The method in this research uses quantitative descriptive methods. The sampling technique used was proportional stratified random sampling. In accordance with PAN Ministerial Decree No.14 of 2017, there are 9 indicators for community satisfaction surveys, namely requirements, system mechanisms and procedures, completion time, costs, product specifications, types of services, implementer competence, implementer behavior, complaint handling, suggestions and input as well as facilities and infrastructure. The results of the research show that the survey score for community satisfaction with services at the Gunung Lengkuas Village office, East Bintan District, is 74.8 in the Bad category. The indicator with the highest index value with an average IKM value of 95 is costs and the indicator with the lowest index value with an average IKM value of 1.5 is facilities and infrastructure in the question of the existence of a lactation room.*

Keywords: *Community Satisfaction Survey, Public Service, Gunung Lengkuas Village Office East Bintan District*

Abstrak. Kantor Kelurahan Gunung Lengkuas melayani masyarakat sebagaimana pelayanan publik pada umumnya. Seperti yang kita ketahui, tugas pemerintah kelurahan adalah mendukung dan membantu pemerintah dalam pelayanan publik yang ada di kelurahan dalam kegiatannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya, menyediakan fasilitas, mengarahkan administrasi, menerapkan sistem pelayanan, dan sebagainya. Akan tetapi terdapat beberapa masalah dalam pelayanan publik di kantor Kelurahan Gunung Lengkuas, yang dimana masyarakat menyampaikan beberapa keluhan diantaranya perilaku petugas seperti kedisiplinan pegawai, penanganan pengaduan yang tidak ditindak lanjuti dan sebagainya. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengukur bagaimana tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Gunung Lengkuas Kecamatan Bintan Timur. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *proportional stratified random sampling*. Menurut Kepmen PAN No.14 Tahun 2017 terdapat 9 indikator survey kepuasan masyarakat yakni persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di kantor Kelurahan Gunung Lengkuas Kecamatan Bintan Timur sebesar 74,8 dengan kategori Kurang Baik. Indikator dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai rata-rata IKM sebesar 95 ialah biaya dan indikator dengan nilai indeks terendah dengan nilai rata-rata IKM 1,5 ialah sarana dan prasarana pada pertanyaan terdapatnya ruangan laktasi.

Kata kunci: Survey Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Kantor Kelurahan Gunung Lengkuas Kecamatan Bintan Timur

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik tidak mampu dipisahkan dari pemerintah dan masyarakat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal (1) Tentang Pelayanan Publik yaitu pelayanan publik memiliki arti serangkaian aktivitas yang dilaksanakan untuk mencukupi kepentingan masyarakat sebanding dengan peraturan perundang-undangan yang ditetapkan. Untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang baik bukanlah hal yang mudah, oleh karena itu dibutuhkan sumber daya manusia yang berbobot dari instansi pemerintah.

Pelayanan publik mengutamakan kepentingan publik, memajukan urusan publik dan mempersingkat waktu yang diperlukan untuk melaksanakan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (Syahrul & Nasution, 2022). Upaya dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan strategi utama dari lembaga pemerintah dan output sebagai hasil yang didapat. Layak atau tidak suatu lembaga pemerintah dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan.

Faktor yang mendukung pelayanan pegawai dalam tingkat kepuasan masyarakat yakni keterampilan pegawai dalam mencukupi pekerjaan serta tanggung jawabnya serupa dengan peraturan, selaku penyelenggara pelayanan sebaik mungkin diserahkan kepada seluruh masyarakat (Natalia, 2021). Pelayanan serta kepuasan masyarakat yakni dua hal yang tidak bisa dipisahkan, karna dengan kepuasan pihak-pihak terikat bisa sama-sama memulihkan hingga dimana pelayanan yang diberikan apakah meningkat baik maupun kebalikannya. Kepuasan masyarakat menjadi penting karena dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh suatu organisasi. Hal ini terjadi ketika masyarakat merespon secara positif terhadap pelayanan yang telah didapatkan selama proses kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh organisasi.

Menurut Abrori, tingkat kepuasan terhadap pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting keberhasilan. Ketika masyarakat merasa bahwa layanan tersebut memberikan manfaat yang sepadan, ini pertanda baik. Sebaliknya, jika masyarakat tidak senang dengan layanan tersebut, hal ini dapat mengindikasikan adanya masalah dengan kualitas layanan tersebut. Namun penting untuk diingat bahwa dengan penyedia layanan yang baik, masih banyak area yang dapat ditingkatkan (Abrori, 2022).

Dalam ketentuan Kepmen PAN No. 14 Tahun 2017 mengenai pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat 9 unsur sebagai berikut :

- 1) Persyaratan;
- 2) Sistem, mekanisme dan prosedur;

- 3) Waktu penyelesaian;
- 4) Biaya atau tarif;
- 5) Produk perincian jenis layanan;
- 6) Kompetensi pelaksanaan;
- 7) Perilaku pelaksana;
- 8) Penanganan aduan;
- 9) Sarana serta prasarana

Kelurahan Gunung Lengkuas melayani keperluan administrasi masyarakat dalam pelayanan, yakni mengurus kartu tanda penduduk, kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, surat pengantar nikah/cerai/rujuk, surat keterangan tidak mampu, pengantar perubahan kartu keluarga, perpindahan penduduk, keterangan waris, surat tidak memiliki rumah, kepemilikan tanah, keterangan usaha serta sebagainya.

Namun, terdapat kendala dalam pelayanan administrasi yang ada di kantor lurah. Permasalahan yang bisa ditinjau perihal pelayanan administrasi yang belum optimal ialah:

- 1) kurangnya kesadaran dari akan tugas dan tanggungjawab dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan. misalnya, seperti ketidakhadiran pegawai di kantor yang dapat menghambat pelayanan masyarakat serta terdapat miss komunikasi antar pegawai dan masyarakat (wawancara bersama masyarakat, 18 maret 2023).
- 2) kurangnya ketepatan waktu yang telah diberikan. Misalnya, waktu penyelesaian layanan tidak cocok dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Itu sebabnya masyarakat mesti menunggu lama dan kembali ke kantor lurah untuk menanyakan perihal pelayanan yang ia lakukan (wawancara bersama beberapa masyarakat, 18 Maret 2023).
- 3) peralatan teknologi serta sarana prasarana yang ada di kantor lurah kurang memadai, seperti komputer dan printer yang kurang. Sehingga dapat menghambat pekerjaan para pegawai (wawancara bersama Ibu Mimi selaku Sekretaris Lurah, 17 Maret 2023).

Untuk itu hal ini menjadi bukti langsung yang menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan yang diberikan di kantor Kelurahan Gunung Lengkuas masih menimbulkan beraneka ragam keluhan yang dialami masyarakat. Menurut keadaan diatas, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Survey Kepuasan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gunung Lengkuas Kecamatan Bintang Timur”.

KAJIAN TEORITIS

Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan bahan acuan untuk penelitian ini, ialah sebagai berikut:

- a. Penelitian Jein Natalia, dengan judul “Efektivitas Pelayanan Pegawai Dalam Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Jawa Kecamatan Samarinda Ulu” Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai telah menerapkan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) tetapi masih ada sebagian yang belum terlaksana sesuai dengan SOP (Standar Operasioanl Prosedur) disebabkan oleh faktor SDM dan sarana prasarana yang belum memadai.
- b. Penelitian Dwi Agus Renaldi dengan judul, “Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda” Hasil penelitian ini ialah kurang nya kualitas kerja dalam melayani masyarakat serta sarana pelayanan Kantor Lurah Karang Asam Ulu Kota Samarinda yang kurang memadai.
- c. Penelitian Ahry Ana yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar” Hasil penelitian ini menyimpulkan berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai $R = 0,586$ dan nilai R square (R^2) sebesar 0,343. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan adalah sebesar 34,3% sedangkan sisanya 65,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
- d. Penelitian Tenri Awaru Anwar, yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Di Masa Pandemi Covid- 19 Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Bonto Kio Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan” Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy berpengaruh signifikan secara parsial maupun simultan terhadap Kepuasan Masyarakat dengan arah hubungan positif. Ketepatan model penelitian mencapai 96,7%.

Perbedaan dari keempat penelitian diatas ialah penelitian terdahulu data diolah berdasarkan Kepmen PAN No.25 Tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat, sedangkan peneliti data diolah berdasarkan Kepmen PAN No.14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat, penelitian terdahulu memakai metode kualitatif deskriptif sedangkan peneliti menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan penelitian terdahulu menggunakan lima variabel berbeda sedangkan peneliti hanya satu variabel yang diteliti.

METODE PENELITIAN

Metode yang dipakai dalam penelitian ini yakni deskriptif kuantitatif sesuai dengan rumusan masalah yang bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang secara sederhana menggambarkan apa yang terjadi di daerah tertentu. Informasi yang terkumpul diklasifikasikan menurut jenis, sifat dan kondisinya. Sesudah mengumpulkan data, peneliti kemudian menarik kesimpulan tentang apa yang terjadi (Arikunto, 2010:3).

Metode ini merupakan data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik yang dapat mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Objek dan lokasi penelitian ini ialah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pegawai di kantor Kelurahan Gunung Lengkuas kecamatan Bintan Timur. Peneliti memilih lokasi ini karena sebelumnya sudah melakukan pra riset untuk dijadikan bahan penelitian. Dan juga data yang dikumpulkan di wilayah tersebut mendukung untuk diteliti.

Populasi di dalam penelitian ini yakni masyarakat yang telah menjalani pelayanan di Kantor Kelurahan Gunung Lengkuas dengan jumlah 545 orang sesuai dengan jumlah yang terdaftar pada tahun 2022. Pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dengan memakai cara teknik *proportional stratified random sampling*. Besaran sampel yang sudah ditetapkan sebanyak 85 responden.

Variabel dalam penelitian ini hanya menggunakan satu variabel (variabel tunggal), yaitu Kepuasan Masyarakat. Pengukuran ini dilakukan dengan memakai skala likert. Hasil dari perhitungan itu setelah itu diklasifikasikan berdasarkan pada nilai observasi dan rentang nilai SKM.

Teknik pengumpulan data yang digunakan di dalam penelitian ini ialah observasi, dokumentasi, dan pengisian kuesioner atau angket. Proses analisis data di dalam penelitian ini yakni teknik skm, uji validitas, uji reliabilitas, penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini ada sebanyak 85 orang masyarakat sebagai sampel. Karakteristik responden dikelompokkan menurut jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan.

a. Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Preesntase %
Laki-laki	29	34,1 %
Perempuan	56	65,9 %
Total	85	100 %

Sumber: Olahan Data Lapangan, 2023

b. Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2 Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Preesntase %
19-25 tahun	19	22,4 %
26-35 tahun	22	25,9 %
36-45 tahun	24	28,2 %
46-55 tahun	16	18,8 %
>56 tahun	4	4,7 %
Total	85	100 %

Sumber: Olahan Data Lapangan, 2023

c. Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Preesntase %
Tidak Tamat SD	8	9,4 %
SD	10	11,8 %
SMP	19	22,4 %
SMA	37	43,5 %
D1, D2, D3	3	3,5 %
Sarjana (S1)	7	8,2 %
Magister	1	1,2 %
Total	85	100 %

Sumber: Olahan Data Lapangan, 2023

d. Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Preesntase %
Pelajar/Mahasiswa	14	16,5 %
Ibu Rumah Tangga	34	40%
Pegawai/Karyawan	18	21,2 %
Wiraswasta	0	0%
Buruh Harian Lepas	10	11,8%
Lainnya	9	10,6%
Total	85	100%

Sumber: Olahan Data Lapangan, 2023

e. Jenis Pelayanan

Karakteristik responden berdasarkan jenis pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5 Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan	Jumlah	Presesntase %
Kartu Keluarga	18	21,2 %
Kartu Tanda Peduduk	3	3,5 %
Surat Pindah	4	4,7 %
Surat Keterangan Usaha	11	12,9 %
Kredit Perumahan Rakyat	3	3,5 %
Domisili Usaha	4	4,7 %
Surat Keterangan Tidak Mampu	13	15,3 %
Surat Kematian	2	2,4 %
Surat Nikah	11	12,9 %
Akte Kelahiran	6	7,1 %
Surat Ahli Waris	6	7,1 %
Surat Cerai	2	2,4 %
Kesejahteraan Sosial	2	2,4 %
Total	85	100 %

Sumber: Olahan Data Lapangan, 2023

2. Uji Validitas

Uji validitas data dilakukan untuk menguji keakuratan pertanyaan maupun pernyataan yang digunakan dalam suatu instrumen dalam pengukuran variabel. Kriteria penilaian uji validitas adalah apabila r hitung lebih besar dari r tabel maka variabel pertanyaan dinyatakan valid. Sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka variabel pertanyaan dinyatakan tidak valid. Hasil dari uji validitas ditunjukkan pada tabel 6 dibawah ini :

Tabel 6 Hasil Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	<i>Person Correlations</i>	r Tabel (taraf signifikansi 5%)	Keterangan	
Persyaratan	U1	0,649	0,213	Valid	
	U2	0,505		Valid	
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	U3		0,360	Valid
		U4		0,477	Valid
		U5		0,399	Valid
Waktu Penyelesaian	U6	0,599		Valid	
Biaya Penyelesaian	U9	0,198		Tidak Valid	
Produk Spesifikasi	U11	0,372		Valid	
	Kompetensi Pelaksana	U12		0,466	Valid
		U13		0,428	Valid
		U14		0,124	Tidak Valid
	Perilaku Pelaksana	U15		0,376	Valid
U16		0,411		Valid	
U17		0,371		Valid	
U18		0,341		Valid	
Penanganan Pengaduan	U19	0,287		Valid	
	U20	0,206		Tidak Valid	
Sarana dan Prasarana	U21	0,481		Valid	
	U22	0,216		Valid	

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 25, 2023

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menilai sejauh mana hasil suatu penelitian dapat dipercaya. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan metode pengukuran rumus *alpha cronbach* (α). Jika nilai *alpha* lebih besar dari 0,60 maka instrumen dikatakan reliabel dan sebaliknya jika nilai *alpha* lebih kecil dari 0,60 maka instrumen dinyatakan tidak reliabel. Hasil uji reliabilitas dapat ditunjukkan pada tabel 7 dibawah ini:

Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas

<i>Reliabilitas Coeficient</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Keterangan</i>
19 Item Pertanyaan	0,680	Valid/Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25, 2023

Terlihat dari tabel 4.12 hasil uji reliabilitas di atas yang diolah menggunakan SPSS versi 25 , diperoleh nilai *alpha* > 0,60 yakni 0,680. Pada hasil uji reliabilitas variabel dapat disimpulkan bahwa variabel pada penelitian ini valid/reliabel.

4. Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan perhitungan survey kepuasan masyarakat menggunakan Microsoft Excel, diperoleh pengukuran 9 unsur pelayanan terhadap survey kepuasan masyarakat di kantor Kelurahan Gunung Lengkuas merujuk pada hasil pengolahan survey kepuasan masyarakat. Menghitung nilai survey kepuasan masyarakat

$$\text{Nilai konversi SKM} = \Sigma \text{NRR tertimbang} \times 25$$

$$\text{Nilai konvensi SKM} = 2,99 \times 25 = 74,8$$

Lalu hasil dari nilai konversi survey kepuasan masyarakat (SKM) kantor Kelurahan Gunung Lengkuas disesuaikan dengan kategorisasi mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan berdasarkan pada tabel 8 sebagai berikut :

Tabel 8 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanandan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: KEPMENPAN Nomor 14 Tahun 2017

Jika dilihat pada masing-masing unsur survey kepuasan masyarakat, maka diperoleh dalam kategorisasi mutu pelayanan pada tabel 4.9 nilai SKM dari setiap unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel 9 di bawah ini:

Tabel 9 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Perunsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan Pelayanan	79,37	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	77,33	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	75	C	Kurang Baik
4	Biaya Penyelesaian	95	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi	83,75	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	81,62	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	73,81	C	Kurang Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	64	D	Tidak Baik
9	Sarana dan Prasarana	53,57	D	Tidak Baik

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2023

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan pada tabel 4.9 di atas, maka kantor Kelurahan Gunung Lengkuas diperoleh hasil konversi SKM sejumlah 74,8. Kinerja unit pelayanan kantor Kelurahan Gunung Lengkuas berada pada mutu pelayanan C yang termasuk dalam kategori “KURANG BAIK”.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat dalam melakukan pelayanan publik di kantor Kelurahan Gunung Lengkuas Kecamatan Bintan Timur tergolong kurang puas. Untuk melihat lebih rinci nya sebagai berikut :

1. Berdasarkan perhitungan survey kepuasan masyarakat yang mengacu kepada KEPMENPAN Nomor 14 Tahun 2017, maka diperoleh angka indeks sebesar 74,8 yang berada di interval 65,00 – 76,60 , sehingga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di kantor Kelurahan Gunung Lengkuas berada di tingkat “C”.
2. Adapun 9 indikator yang diteliti, dimana biaya dalam penelitian ini merupakan indikator dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai rata-rata IKM sebesar 95 berada pada tingkat sangat baik. Sedangkan indikator dengan nilai indeks terendah yakni pada indikator sarana dan prasarana pada pertanyaan terdapatnya ruangan laktasi dengan nilai rata-rata IKM sebesar 1,5 dan berada pada tingkat tidak baik.

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka peneliti mengemukakan saran sebagai berikut :

1. Perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh kantor Kelurahan Gunung Lengkuas, dikarenakan masyarakat kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Adapun ruangan laktasi yang harus dibuat, dikarenakan zaman sekarang disetiap instansi pemerintah sudah harus ada ruangan laktasi. Dan juga dari hasil survey kepuasan masyarakat, ruangan laktasi berada di unsur pelayanan sarana dan prasarana yang paling rendah. Dan juga dikarenakan ada salah satu faktor yang menjadi hambatan dalam proses pembangunan ruangan laktasi yakni kurangnya anggaran dana.
3. Adapula tindak lanjut aduan yang berasal dari kotak saran. Jika ada aduan dari masyarakat harus diperbincangkan lagi oleh seluruh pegawai kelurahan untuk keluhan-keluhan dari masyarakat agar menjadi lebih baik lagi dari sebelumnya.

DAFTAR REFERENSI

Buku

- Achmad, M. (2010). *Teori Teori Mutakhir Administrasi Publik*. Rangkang Education.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian : suatu pendekatan praktik / Suharsimi Arikunto* (Ed. Rev. VI, Cet.14). Rineka Cipta 2011.
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Hasibuan, M. S. P. (2005). *Dasar Dasar Perbankan*. Bumi Aksara.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajawali Pers.
- Hidayat. (1986). *Teori Efektivitas Dalam Kinerja Karyawan*. Gajah Mada University Press.
- Irawan, H. (2004). *Kepuasan Pelanggan*. PT. Gramedia Pustaka.
- Kansil, C. S. T. (1988). *Desa Kita : Dalam Peraturan Tata Pemerintahan Desa*. Ghalia Indonesia.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. PT. Rajagrafindo.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Pt. Prehallindo.
- Kotler, P. (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi 13, Bahasa Indonesia Jilid 1 Dan 3*. Rajawali.
- Moenir, H. A. S. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara.

- Pasolong, H. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sugiyono, Ed.; Cetakan Ke-23). ALFABETA, cv.
- Tjiptono, F. (2008). *Srategi Pemasaran Edisi III (III)*. CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*. CV Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Total Quality Management*. Andi Offset.

Jurnal

- Abrori, N. (2022). Pengukuran Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Dengan Metode Analisis Faktor. *Jurnal Ilmu Pendidikan Matematika Dan Statistika*, 3(1). <https://doi.org/10.46306/lb.v3i1>
- Darmayadi, S., Heriwibowo, D., & Hermanto, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(2), 1169–1170. <http://Jiip.stkipyapisdompu.ac.id>
- Dea Damayanti, L., Rai Suwena, K., & Akhmad Haris, I. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 24.
- Evita, S., & Maryati. (2020). Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kijang Kota: Suatu Catatan Survey. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(1), 57. <http://ojs.uho.ac.id/index.php/NeoRespublica>
- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan). *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2). <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/joa>
- Hanisa, A. N., & Hildawati. (2021). Analisis Prinsip Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 3(2). <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/>
- Hapsi, H., Syaeba, M., & Fitrah, N. (2022). Kinerja Aparat Kelurahan Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Kasambang Kecamatan Tapalang. *Journal Pegguruang: Conference Series*, 4(1), 456. <https://doi.org/10.35329/jp.v4i1.2451>
- Irawan, B., & Laksono, S. S. M. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme, Kinerja Pegawai Sebagai Upaya Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kelurahan Turi Kecamatan Sukerejo Kota Blitar). *Ilmu Manajemen*, 8(1), 31–32.
- Izudin, A. (2019). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Di Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 1–10. <http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jkpp>

- Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Jurnal Sekretari Dan Manajemen Widya Cipta*, 3(1).
- Natalia, J. (2021). EFEKTIVITAS PELAYANAN PEGAWAI DALAM TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN JAWA KECAMATAN SAMARINDA ULU. *Journal Ilmu Pemerintahan* , Vol 9, No 2, 8–9.
- Renaldi, D. A. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *Administrasi Publik*.
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11). <https://www.kajianpustaka.com/2016/09/penge>
- Roza, F. (2021). *Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Bengkalis Kabupaten Bengkalis*.
- Siburian, E. S., Gosal, R., & Konintja, D. K. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun Sumatera Utara. *Jurnal Governance*, 1(2).
- Silfiah, R. I., & Nabila, A. (2021). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Aplikasi Dan Inovasi Ipteks "SOLIDITAS" (J-SOLID)*, 4(1), 45. <https://doi.org/10.31328/js.v4i1.2167>
- Syahrul, M., & Nasution, H. W. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Desa Sidorame Timur Medan Perjuangan. *As Siyasa*, 7(1).
- Tanauma, J. F., Tewal, B., & Sendow, G. M. (2022). Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Dan Pelaksanaan Administrasi Di Kantor Kelurahan Tanjung Batu. *Jurnal EMBA*, 10(2).

Dokumen

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Pulik
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan