



**Kualitas Pelayanan Publik
Bidang Pendidikan, Kesehatan, Perhubungan, Pelayanan Perizinan,
dan Administrasi Kependudukan**

***Quality of Public Services
in Education, Health, Transportation, Licensing Service
and Administration of Population***

Muliadi Mau¹, Tasrifin Tahara^{2,*}, Musran Munizu³, Yusniar⁴, Marsudi⁵

^{1,2}Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

Jalan Perintis Kemerdekaan KM10 Tamalanrea, Makassar

³Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin

Jalan Perintis Kemerdekaan KM10 Tamalanrea, Makassar

^{4,5}Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Baubau

Jalan Jenderal Sudirman No. 53 Kelurahan Wale Kecamatan Wolio, Baubau

Dikirim: 5 Agustus 2019; Disetujui: 24 Oktober 2019; Diterbitkan: 30 Desember 2019

DOI: [10.46891/kainawa.1.2019.87-99](https://doi.org/10.46891/kainawa.1.2019.87-99)

Inti Sari

Kajian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan publik khususnya di bidang pendidikan, kesehatan, perhubungan, pelayanan perizinan dan administrasi kependudukan pada Pemerintah Kota Baubau. Selain itu, memetakan kualitas sekaligus kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing-masing unit pelayanan, dan merumuskan bahan/referensi teknis dalam menetapkan kebijakan berikutnya. Kajian ini dilakukan di Kota Baubau, yang meliputi 8 kecamatan, dan 43 kelurahan dengan menggunakan teknik *multistage random sampling* pada *level of confidence* 95%. Jumlah sampel sebanyak 440. Kajian ini menggunakan metode survei dengan variabel/unsur penilaian dielaborasi dari Kep/25/M.PAN/2/2004 dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas dan kinerja pelayanan publik di Kota Baubau untuk 5 bidang layanan (pendidikan, kesehatan, perhubungan, perizinan dan administrasi kependudukan masuk pada kategori B (Baik). Namun, jika diurutkan maka layanan bidang administrasi kependudukan berada pada peringkat I (IKM = 72,55); bidang pendidikan peringkat II (IKM = 72,23); bidang kesehatan peringkat III (IKM = 72,08); bidang perhubungan peringkat IV (IKM = 69,99); dan bidang perizinan peringkat V (IKM = 69,35). Di antara 16 (enam belas) unsur pelayanan publik, secara keseluruhan 5 (lima) unsur utama yang nilai rata-rata kepuasannya rendah adalah (1) kecepatan pelayanan (2,566); (2) keadilan mendapatkan pelayanan (2,641); (3) kepastian biaya pelayanan (2,760); (4) kewajiban biaya pelayanan (2,762); dan (5) penanganan pengaduan, saran dan masukan (2,837).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pendidikan, Kesehatan, Perhubungan, Pelayanan, Perizinan, Administrasi Perhubungan.

Abstract

This study aims to measure the level of quality of public services, especially in the fields of education, health, transportation, licensing services and population administration in the City Government of Baubau. In addition, mapping the quality and performance of public services that have been carried out by each service unit, and

* **Penulis Korespondensi**

Telepon : +62-821-8844-4075

Surel : tasrifin.tahara@yahoo.co.id

© 2019 Muliadi Mau, Tasrifin Tahara, Musran Munizu, Yusniar, Marsudi



Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons

Atribusi-NonKomersial-BerbagiSerupa 4.0 Internasional.

formulating materials in the next policy. This study was conducted in the City of Baubau, which included 8 subdistricts, and 43 villages using a multistage random sampling technique at 95% level of confidence. The number of samples is 440. This study uses a survey method with elaborated variables/elements of assessment from Kep/25/M.PAN/2/2004 with the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 16 of 2014. The results of the analysis show that the quality and performance of public services in the City of Baubau for 5 service areas (education, health, transportation, licensing & admission are in the category B (Good). However, if sorted, the services of population administration are ranked I (IKM = 72.55), rank II education sector (IKM = 72.23), rank III health sector (IKM = 72.08), transportation sector rank IV (IKM = 69.99), and licensing field rank V (IKM = 69.35). Among the 16 (sixteen) elements of public service, overall 5 (five) main elements whose average satisfaction score is low are (1) service speed (2.566); (2) justice gets service (2.641); (3) certainty of service costs (2.760); (4) fairness of service costs (2.762); and (5) handling of complaints, suggestions and input (2.837).

Keywords: Service Quality, Education, Health, Transportation, Services Licensing, Transportation Administration.

I. Pendahuluan

Salah satu ciri penting dari organisasi pelayanan publik adalah “*public accountability*”, di mana setiap warga negara mempunyai hak untuk melakukan evaluasi atau penilaian terhadap tingkat kualitas layanan yang mereka terima dari penyedia layanan (pemerintah). Kualitas pelayanan akan sangat sulit untuk dinilai tanpa melibatkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dari aparat penyedia layanan (Moenir, 2010; Munizu & Hamid, 2015, hlm. 4).

Sehubungan dengan konsep pelayanan, Kotler & Keller (2009) mengungkapkan bahwa pelayanan memiliki makna suatu perbuatan di mana seseorang atau suatu kelompok menawarkan pada kelompok/orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak berkaitan dengan fisik produk. Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) menjelaskan bahwa kualitas layanan berkaitan dengan unsur-unsur kondisi fisik, keandalan, kesigapan, jaminan dan keramahan. Kondisi fisik meliputi hal-hal yang berwujud seperti penampilan dan fasilitas yang mampu meningkatkan kualitas dari pelayanan yang diberikan. Keandalan adalah ketepatan dalam pelayanan, kesigapan adalah kecepatan dalam memberikan pelayanan, jaminan adalah kepastian dalam pelayanan, dan keramahan adalah sikap dalam melayani. Kualitas layanan merupakan faktor kunci untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (Aryani & Rosinta, 2010; Permana, 2013). Kepuasan pelanggan merupakan konsekuensi dari pemberian layanan bagi pelanggan (Tjiptono, 2008). Semakin puas pelanggan, maka potensi untuk loyal akan semakin kuat (Munizu & Hamid, 2015).

Pada sektor publik, salah satu fungsi dari birokrasi pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedang pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain. Penggunaan istilah pelayanan publik di Indonesia dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Pelayanan berfungsi sebagai suatu sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Pendidikan merupakan salah satu kebutuhan yang paling mendasar bagi setiap manusia (Kalenge, 2015). Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pada Bagian Keempat Pasal 11 tentang Hak dan Kewajiban Pemerintah dan Pemerintah Daerah yaitu: (1) Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib memberikan layanan kemudahan, serta menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu bagi setiap warga negara tanpa diskriminasi. (2) Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib menjamin tersedianya dan guna terselenggaranya dan bagi setiap warga negara yang berusia tujuh sampai dengan lima belas tahun.

Dalam bidang kesehatan, menurut Solikhah (2008, hlm. 192–193) sebagaimana dikutip oleh Saputro (2015), upaya kesehatan ditujukan untuk peningkatan kualitas pelayanan, pemerataan dan jangkauan pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan masyarakat perlu terus ditingkatkan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat karena terwujudnya keadaan sehat merupakan kehendak semua pihak. Untuk mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal perlu dilakukan, salah satu upaya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting yakni penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Di bidang perhubungan, menurut Sugianto dkk. (2013) keberhasilan pembangunan sangat dipengaruhi oleh peran transportasi sebagai urat nadi kehidupan politik, ekonomi, sosial budaya, dan pertahanan keamanan. Sistem jaringan transportasi dapat dilihat dari segi efektivitas, dalam arti selamat, aksesibilitas tinggi, terpadu, kapasitas mencukupi, teratur, lancar dan cepat, mudah dicapai, tepat waktu, nyaman, tarif terjangkau, tertib, aman, rendah polusi serta dari segi efisiensi dalam arti beban publik rendah dan utilitas tinggi dalam satu kesatuan jaringan sistem transportasi.

Di bidang perizinan, Urmilasari dkk. (2013, hlm. 5) menyatakan bahwa rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia saat ini mendorong pemerintah untuk segera memperbaiki kualitas pelayanannya, apalagi yang berhubungan dengan pelayanan perizinan yang dicitrakan sebagai pelayanan yang berbelit-belit, sulit diakses, memiliki

prosedur yang sangat rumit serta tidak adanya kepastian waktu dan keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan.

Upaya pemerintah dalam melakukan pelayanan sesuai dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Peraturan Menteri Dalam Negeri tersebut pada intinya mewajibkan pemerintah daerah melakukan kegiatan antara lain: 1) penyederhanaan sistem dan prosedur perizinan usaha; 2) pembentukan lembaga pelayanan perizinan terpadu satu pintu di daerah; 3) pemangkasan waktu dan biaya perizinan; 4) perbaikan sistem pelayanan; 5) perbaikan sistem informasi; dan 6) pelaksanaan *monitoring* dan evaluasi proses pelayanan perizinan.

Menurut Rukayat (2017), salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya.

Pemerintah daerah memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan pemerintah daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/Perangkat Daerah. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi-pemerintah

daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan analisis Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik.

Evaluasi penyelenggaraan kualitas pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan publik di jajaran pemerintah daerah dilaksanakan di Kota Baubau dalam rangka evaluasi kinerja organisasi daerah. Sebagai salah satu unit pemerintah daerah otonom di Sulawesi Tenggara, Pemerintah Kota Baubau selama ini selalu berupaya keras meningkatkan kinerjanya untuk mengoptimalkan pelayanan publik bagi masyarakat setempat. Oleh karena itu, kegiatan “Kajian kualitas pelayanan publik bidang Pendidikan, Kesehatan, Perhubungan, Pelayanan Perizinan dan Administrasi Kependudukan” dalam konteks ini dapat dipandang sebagai akses strategis untuk memperkuat tata kelola pemerintahan daerah dalam konteks pelayanan publik di jajaran Pemerintah Kota Baubau itu sendiri.

Adapun maksud pelaksanaan kegiatan ini adalah membuka akses peningkatan kualitas kinerja pelayanan publik, khususnya di bidang pendidikan, kesehatan, perhubungan, pelayanan perizinan dan administrasi kependudukan pada Pemerintah Kota Baubau.

Sedangkan tujuan dari pelaksanaan kegiatan ini adalah (1) mengukur kualitas pelayanan publik khususnya di bidang pendidikan, kesehatan, perhubungan, pelayanan perizinan, dan administrasi kependudukan pada Pemerintah Kota Baubau; (2) memetakan kualitas sekaligus kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing-masing unit pelayanan; (3) mengidentifikasi harapan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kota Baubau; (4)

memetakan kelemahan dan kekurangan dari masing-masing Unit Pelayanan Publik; (5) merumuskan bahan/referensi teknis dalam menetapkan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator makro Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Baubau; (6) sebagai acuan untuk menetapkan ukuran dasar dalam melakukan evaluasi dan penilaian capaian kinerja pelayanan publik Pemerintah Kota Baubau pada tahun berikutnya.

Dari kegiatan maka diharapkan tersedianya data penilaian terhadap kualitas pelayanan publik di bidang pendidikan, kesehatan, perhubungan, pelayanan perizinan dan administrasi kependudukan sebagai bahan acuan dasar dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan di jajaran Pemerintah Kota Baubau.

II. Metode

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Baubau yang wilayahnya terdiri dari 8 kecamatan dan 43 kelurahan, dilaksanakan pada bulan April sampai Juni tahun 2018.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survei langsung ke masyarakat untuk mengetahui penilaian masyarakat dalam bentuk persepsi kepuasan dan harapan atas unsur pelayanan publik di Kota Baubau. Variabel/unsur penilaian dielaborasi dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sehingga diperoleh 16 variabel/unsur dan 42 item/indikator penilaian sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat

- merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan;
15. Maklumat pelayanan, merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
 16. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Populasi penelitian ini adalah penduduk/masyarakat pengguna layanan publik di Kota Baubau yang pernah melakukan pengurusan administrasi atau menjadi pengguna layanan publik di Kota Baubau dalam 1 (satu) tahun terakhir. Sampel penelitian diperoleh dari semua kelurahan/kecamatan berdasarkan proporsi tertentu dengan menggunakan *Multi Stage Random Sampling* pada *level of confidence* 95% dengan jumlah sampel yaitu 440 sampel.

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer yakni jawaban langsung responden melalui instrumen kuesioner. Sementara data sekunder merupakan data yang berasal dari berbagai sumber, terutama data BPS (Badan Pusat Statistik), serta data laporan SKPD/OPD terkait. Observasi dan *monitoring on-site* juga dilakukan untuk memvalidasi proses pengumpulan data lapangan.

Instrumen yang dipergunakan dalam kegiatan ini adalah kuesioner yang berbentuk daftar pertanyaan yang terbagi menjadi 16 variabel/ukuran dan 42 item/indikator dalam mengukur kualitas layanan publik. Untuk memudahkan dalam melakukan interpretasi, maka jawaban responden dibagi menjadi 4 pilihan yakni: (1) STP = Sangat Tidak Puas; (2) TP = Tidak Puas; (3) P = Puas; (4) SP = Sangat Puas.

Sebelum instrumen kuesioner digunakan untuk pengumpulan data, maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu instrumen kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur.

Suatu indikator dinyatakan valid apabila nilai koefisien korelasinya: $r \text{ kritis} > 0,30$. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui keandalan suatu instrumen atau alat ukur. Suatu instrumen dikatakan reliabel atau andal jika alat tersebut mampu menghasilkan hasil-hasil yang konsisten. Dengan kata lain reliabilitas suatu instrumen menunjukkan sejauh mana pengukuran dapat memberikan hasil yang tidak berbeda bila dilakukan pengukuran kembali terhadap subyek yang sama pada waktu yang berbeda. Pada penelitian ini akan dilakukan uji reliabilitas konsistensi internal dengan menggunakan koefisien *Alpha Cronbach* (α). Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel apabila nilai $\alpha > 0,60$ (Hair dkk., 2010).

Setelah uji validitas dan reliabilitas dilakukan maka metode analisis dilakukan dengan mengukur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 16 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} &= \text{Jumlah Bobot/Jumlah Unsur} \\ &= 1/16 \\ &= 0,0625 \end{aligned}$$

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

$$IKM = \text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur} / \text{Total unsur yang terisi} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

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

Selanjutnya Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan dapat disajikan pada **Tabel 1**.

Setelah menentukan nilai IKM maka dilakukan tabulasi data dengan menggunakan

Tabel 1.

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	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	81,26–100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004

bantuan Microsoft Excel. Selanjutnya setelah data ditabulasi, maka dilakukan pengolahan data dengan menggunakan analisis statistik deskriptif dengan menggunakan bantuan program SPSS for Windows 23.

III. Hasil dan Pembahasan

A. Hasil Analisis Persepsi Responden terhadap Kualitas Pelayanan Publik

1) Analisis Kualitas Pelayanan Bidang Pendidikan

Pelayanan bidang pendidikan di Kota Baubau dapat diamati dari ketersediaan fasilitas pendidikan yang meliputi sarana prasarana sekolah dan sistem belajar mengajar yang tepat. Hasil penilaian responden terhadap kualitas pelayanan di bidang pendidikan dapat disajikan secara lengkap pada **Tabel 2**.

Berdasarkan **Tabel 2**, dari 16 variabel/unsur penilaian jika diurutkan dari yang

tertinggi sampai terendah, maka diperoleh 5 unsur pelayanan dengan nilai pelayanan terendah pada bidang pendidikan yaitu:

1. Kecepatan pelayanan (2,68)
2. Kewajaran biaya pelayanan (2,70)
3. Kepastian biaya pelayanan (2,72)
4. Keadilan mendapatkan pelayanan (2,74)
5. Penanganan pengaduan, saran dan masukan (2,84).

2) Analisis Kualitas Pelayanan Bidang Kesehatan

Salah satu layanan publik yang penting di Kota Baubau adalah bidang kesehatan. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap bidang kesehatan, Pemerintah Kota Baubau menyediakan rumah sakit, dan beberapa puskesmas, klinik serta layanan kesehatan lainnya bekerja sama dengan pihak swasta.

Hasil penilaian responden terhadap kualitas pelayanan di bidang kesehatan dapat disajikan secara lengkap pada **Tabel 3**.

Berdasarkan **Tabel 3**, dari 16 variabel/unsur penilaian jika diurutkan dari yang tertinggi sampai terendah, maka diperoleh 5 unsur pelayanan dengan nilai pelayanan terendah pada bidang kesehatan, yaitu:

1. Kecepatan Pelayanan (2,70)
2. Keadilan mendapatkan pelayanan (2,70)
3. Kepastian biaya pelayanan (2,70)
4. Kewajaran biaya pelayanan (2,71)
5. Kedisiplinan petugas pelayanan (2,81).

Tabel 2.

Rata-rata Kepuasan dan Indeks Kepuasan terhadap Pelayanan Bidang Pendidikan

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Tertimbang	Nilai Indeks Unit Pelayanan
1.	Prosedur pelayanan	2,98	0,0625	0,19
2.	Persyaratan pelayanan	3,03	0,0625	0,19
3.	Kejelasan petugas pelayanan	2,90	0,0625	0,18
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,92	0,0625	0,18
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	2,96	0,0625	0,19
6.	Kemampuan petugas pelayanan	2,96	0,0625	0,19
7.	Kecepatan pelayanan	2,68	0,0625	0,17
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,74	0,0625	0,17
9.	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	2,95	0,0625	0,18
10.	Kewajaran biaya pelayanan	2,70	0,0625	0,17
11.	Kepastian biaya pelayanan	2,72	0,0625	0,17
12.	Kepastian jadwal pelayanan	2,95	0,0625	0,18
13.	Kenyamanan lingkungan	2,99	0,0625	0,19
14.	Keamanan pelayanan	3,00	0,0625	0,19
15.	Maklumat pelayanan	2,88	0,0625	0,18
16.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2,84	0,0625	0,18
Nilai Indeks Total				2,89
Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks × Nilai Dasar = 2,89 × 25				72,23
Mutu Pelayanan = B; Kinerja Unit Pelayanan = Baik				

Sumber: Data diolah, 2018

Tabel 3.

Rata-rata Kepuasan dan Indeks Kepuasan terhadap Pelayanan Bidang Kesehatan

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Tertimbang	Nilai Indeks Unit Pelayanan
1.	Prosedur pelayanan	3,02	0,0625	0,19
2.	Persyaratan pelayanan	2,99	0,0625	0,19
3.	Kejelasan petugas pelayanan	2,91	0,0625	0,18
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,81	0,0625	0,18
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	2,94	0,0625	0,18
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,07	0,0625	0,19
7.	Kecepatan pelayanan	2,70	0,0625	0,17
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,70	0,0625	0,17
9.	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	3,01	0,0625	0,19
10.	Kewajaran biaya pelayanan	2,71	0,0625	0,17
11.	Kepastian biaya pelayanan	2,70	0,0625	0,17
12.	Kepastian jadwal pelayanan	2,91	0,0625	0,18
13.	Kenyamanan lingkungan	2,91	0,0625	0,18
14.	Keamanan pelayanan	2,93	0,0625	0,18
15.	Maklumat pelayanan	2,88	0,0625	0,18
16.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2,93	0,0625	0,18
Nilai Indeks Total				2,88
Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks × Nilai Dasar = 2,88 × 25				72,08
Mutu Pelayanan = B; Kinerja Unit Pelayanan = Baik				

Sumber: Data diolah, 2018

3) Analisis Kualitas Pelayanan Bidang Perhubungan

Salah satu layanan publik yang penting di Kota Baubau adalah bidang perhubungan. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap bidang perhubungan, maka Pemerintah Kota Baubau survei telah meningkatkan berbagai sarana dan prasarana transportasi (laut, darat dan udara). Hasil penilaian responden terhadap kualitas pelayanan di bidang perhubungan dapat disajikan secara lengkap pada Tabel 4.

Berdasarkan Tabel 4, dari 16 variabel/ unsur penilaian jika diurutkan dari yang tertinggi sampai terendah, maka diperoleh 5 unsur pelayanan dengan nilai pelayanan terendah pada bidang perhubungan yaitu:

1. Kepastian biaya pelayanan (2,56)
2. Keadilan mendapatkan pelayanan (2,57)
3. Kewajaran biaya pelayanan (2,57)
4. Kecepatan pelayanan (2,58)
5. Penanganan pengaduan, saran dan masukan (2,74)

Tabel 4.

Rata-rata Kepuasan dan Indeks Kepuasan terhadap Pelayanan Bidang Perhubungan

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Tertimbang	Nilai Indeks Unit Pelayanan
1.	Prosedur pelayanan	2,89	0,0625	0,18
2.	Persyaratan pelayanan	2,82	0,0625	0,18
3.	Kejelasan petugas pelayanan	2,84	0,0625	0,18
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,86	0,0625	0,18
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	2,89	0,0625	0,18
6.	Kemampuan petugas pelayanan	2,91	0,0625	0,18
7.	Kecepatan pelayanan	2,58	0,0625	0,16
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,57	0,0625	0,16
9.	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	2,95	0,0625	0,18
10.	Kewajaran biaya pelayanan	2,57	0,0625	0,16
11.	Kepastian biaya pelayanan	2,56	0,0625	0,16
12.	Kepastian jadwal pelayanan	2,93	0,0625	0,18
13.	Kenyamanan lingkungan	2,90	0,0625	0,18
14.	Keamanan pelayanan	2,83	0,0625	0,18
15.	Maklumat pelayanan	2,93	0,0625	0,18
16.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2,74	0,0625	0,17
Nilai Indeks Total				2,80
Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks × Nilai Dasar = 2,80 × 25				69,99
Mutu Pelayanan = B; Kinerja Unit Pelayanan = Baik				

Sumber: Data diolah, 2018

Tabel 5.
Rata-rata Kepuasan dan Indeks Kepuasan terhadap Pelayanan Bidang Perizinan

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Tertimbang	Nilai Indeks Unit Pelayanan
1.	Prosedur pelayanan	2,81	0,0625	0,18
2.	Persyaratan pelayanan	2,87	0,0625	0,18
3.	Kejelasan petugas pelayanan	2,84	0,0625	0,18
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,81	0,0625	0,18
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	2,83	0,0625	0,18
6.	Kemampuan petugas pelayanan	2,87	0,0625	0,18
7.	Kecepatan pelayanan	2,35	0,0625	0,15
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,53	0,0625	0,16
9.	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	2,90	0,0625	0,18
10.	Kewajaran biaya pelayanan	2,65	0,0625	0,17
11.	Kepastian biaya pelayanan	2,70	0,0625	0,17
12.	Kepastian jadwal pelayanan	2,71	0,0625	0,17
13.	Kenyamanan lingkungan	2,88	0,0625	0,18
14.	Keamanan pelayanan	2,93	0,0625	0,18
15.	Maklumat pelayanan	2,90	0,0625	0,18
16.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2,81	0,0625	0,18
Nilai Indeks Total				2,77
Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks × Nilai Dasar = 2,77 × 25				69,35
Mutu Pelayanan = B; Kinerja Unit Pelayanan = Baik				

Sumber: Data diolah, 2018

4) Analisis Kualitas Pelayanan Bidang Perizinan

Salah satu layanan publik di Kota Baubau adalah bidang perizinan. Bidang perizinan di Kota Baubau sudah menerapkan sistem perizinan terpadu. Hasil penilaian responden terhadap kualitas pelayanan di bidang perizinan dapat disajikan secara lengkap pada **Tabel 5**.

Berdasarkan **Tabel 5**, dari 16 variabel/ unsur penilaian jika diurutkan dari yang tertinggi sampai terendah, maka diperoleh 5

unsur pelayanan dengan nilai pelayanan terendah pada bidang perizinan yaitu:

1. Kecepatan pelayanan (2,35)
2. Keadilan mendapatkan pelayanan (2,53)
3. Kewajaran biaya pelayanan (2,65)
4. Kepastian biaya pelayanan (2,70)
5. Kepastian jadwal pelayanan (2,71)

5) Analisis Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan

Layanan administrasi kependudukan meliputi 53 layanan/pengurusan. Untuk

Tabel 6.
Rata-rata Kepuasan dan Indeks Kepuasan terhadap Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Tertimbang	Nilai Indeks Unit Pelayanan
1.	Prosedur pelayanan	3,00	0,0625	0,19
2.	Persyaratan pelayanan	2,96	0,0625	0,19
3.	Kejelasan petugas pelayanan	2,72	0,0625	0,17
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,80	0,0625	0,17
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	2,89	0,0625	0,18
6.	Kemampuan petugas pelayanan	2,89	0,0625	0,18
7.	Kecepatan pelayanan	2,52	0,0625	0,16
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,65	0,0625	0,17
9.	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	2,93	0,0625	0,18
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,18	0,0625	0,20
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,12	0,0625	0,19
12.	Kepastian jadwal pelayanan	2,94	0,0625	0,18
13.	Kenyamanan lingkungan	2,98	0,0625	0,19
14.	Keamanan pelayanan	3,02	0,0625	0,19
15.	Maklumat pelayanan	2,95	0,0625	0,18
16.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2,87	0,0625	0,18
Nilai Indeks Total				2,90
Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks × Nilai Dasar = 2,90 × 25				72,55
Mutu Pelayanan = B; Kinerja Unit Pelayanan = Baik				

Sumber: Data diolah, 2018

mempermudah masyarakat dalam pengurusan maka semua layanan administrasi telah berbasis elektronik. Hasil penilaian responden terhadap kualitas pelayanan di bidang administrasi kependudukan dapat disajikan secara lengkap pada **Tabel 6**.

Berdasarkan **Tabel 6**, dari 16 variabel/ unsur penilaian jika diurutkan dari yang tertinggi sampai terendah, maka diperoleh 5 unsur pelayanan dengan nilai pelayanan terendah pada bidang administrasi kependudukan, yaitu:

1. Kecepatan pelayanan (2,52)
2. Keadilan mendapatkan pelayanan (2,62)
3. Kejelasan petugas pelayanan (2,72)
4. Kedisiplinan petugas pelayanan (2,80)
5. Penanganan pengaduan, saran dan masukan (2,87)

6) Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Keseluruhan Bidang

Hasil analisis terhadap keseluruhan bidang merupakan rata-rata kepuasan responden terhadap 5 bidang pelayanan publik yakni, bidang pendidikan, kesehatan, perhubungan, perizinan, dan administrasi kependudukan yang secara lengkap dapat disajikan pada **Tabel 7**.

Berdasarkan **Tabel 7**, dari 16 variabel/ unsur penilaian jika diurutkan dari yang tertinggi sampai terendah, maka diperoleh 5 unsur pelayanan dengan nilai pelayanan terendah pada semua bidang (pendidikan, kesehatan, perhubungan, perizinan, dan

Tabel 7.

Rata-rata Kepuasan dan Indeks Kepuasan terhadap Layanan Publik di Kota Baubau

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan
1.	Prosedur pelayanan	2,939
2.	Persyaratan pelayanan	2,933
3.	Kejelasan petugas pelayanan	2,844
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,841
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	2,903
6.	Kemampuan petugas pelayanan	2,941
7.	Kecepatan pelayanan	2,566
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,641
9.	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	2,948
10.	Kewajaran biaya pelayanan	2,762
11.	Kepastian biaya pelayanan	2,760
12.	Kepastian jadwal pelayanan	2,889
13.	Kenyamanan lingkungan	2,933
14.	Keamanan pelayanan	2,943
15.	Maklumat pelayanan	2,909
16.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2,837

Sumber: Data diolah, 2018

Tabel 8.

Nilai Rata-rata Tingkat Layanan Publik Menurut Bidang di Kota Baubau

No.	Bidang	Rerata Tingkat Layanan	Keterangan
1.	Pendidikan	2,89	Baik
2.	Kesehatan	2,88	Baik
3.	Perhubungan	2,80	Baik
4.	Pelayanan Perizinan	2,77	Baik
5.	Administrasi Kependudukan	2,90	Baik

Sumber: Data diolah, 2018

administrasi kependudukan) di Kota Baubau, yaitu:

1. Kecepatan pelayanan (2,566)
2. Keadilan mendapatkan pelayanan (2,641)
3. Kepastian biaya pelayanan (2,760)
4. Kewajaran biaya pelayanan (2,762)
5. Penanganan pengaduan, saran dan masukan (2,837)

B. Hasil Analisis Rata-rata Pelayanan Publik di Kota Baubau

Nilai rata-rata tingkat pelayanan publik setiap bidang yakni, bidang pendidikan, kesehatan, perhubungan, perizinan, dan administrasi kependudukan yang secara lengkap dapat disajikan pada **Tabel 8**.

C. Hasil Analisis Peningkatan Pelayanan Publik

Analisis peningkatan kualitas/mutu pelayanan publik didasarkan pada Kep/ MenPan/25/2004. Adapun nilai IKM, mutu layanan dan peringkat pelayanan publik menurut bidang di Kota Baubau dapat disajikan pada **Tabel 9**.

Berdasarkan hasil tersebut di atas, maka dapat diketahui bahwa pelayanan publik di bidang pendidikan, kesehatan, perhubungan, perizinan, dan administrasi kependudukan di

Tabel 9.

Nilai IKM, Mutu Layanan dan Peringkat Pelayanan Publik di Kota Baubau

No.	Bidang	Nilai IKM	Mutu Layanan	Peringkat
1	Pendidikan	72,23	B	II
2	Kesehatan	72,08	B	III
3	Perhubungan	69,99	B	IV
4	Pelayanan Perizinan	69,35	B	V
5	Administrasi Kependudukan	72,55	B	I

Sumber: Data diolah, 2018

Kota Baubau masuk pada kategori mutu layanan “B” dengan nilai IKM antara 69,35–72,55. Apabila diurutkan dari nilai tertinggi sampai nilai terendah, maka layanan bidang administrasi kependudukan berada pada peringkat I, bidang pendidikan peringkat II, bidang kesehatan peringkat III, bidang perhubungan peringkat IV dan bidang perizinan peringkat V.

Oleh karena itu, temuan studi ini sejalan dengan Sutrisno dkk. (2015, hlm. 8) yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan pada masing-masing SKPD/OPD dinilai cukup baik di mana hasilnya berkisar antara memuaskan dan sangat memuaskan. Indikator yang paling sering muncul sebagai indikator dengan skor terbawah adalah waktu/kecepatan pelayanan, sehingga indikator tersebut sebaiknya dijadikan prioritas saat melakukan perbaikan kualitas pelayanan. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan di bidang waktu pelayanan dapat dilakukan oleh masing-masing SKPD dengan cara meningkatkan disiplin pegawai serta memotong jalur birokrasi yang dirasa tidak diperlukan (Moenir, 2010; Sutrisno dkk., 2015).

IV. Kesimpulan

Sebagai sebuah kegiatan dalam rangka evaluasi kinerja organisasi daerah, sesuai dengan nilai indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan publik di Kota Baubau untuk 5 bidang layanan pendidikan, kesehatan, perhubungan, perizinan dan administrasi kependudukan masuk pada kategori B (Baik). Namun, jika diurutkan maka layanan bidang administrasi kependudukan berada pada peringkat I (IKM = 72,55); bidang pendidikan peringkat II (IKM = 72,23); bidang kesehatan peringkat III (IKM = 72,08); bidang perhubungan peringkat IV (IKM = 69,99); dan bidang perizinan peringkat V (IKM = 69,35);

Di antara 16 (enam belas) unsur pelayanan publik, secara keseluruhan 5 (lima) unsur utama yang nilai rata-rata kepuasannya rendah adalah (1) kecepatan pelayanan (2,566); (2) keadilan mendapatkan pelayanan (2,641); (3) kepastian biaya pelayanan (2,760); (4) kewajaran biaya pelayanan (2,762); dan (5)

penanganan pengaduan, saran dan masukan (2,837).

Hasil kajian ini juga memberikan rekomendasi spesifik berkaitan dengan upaya perbaikan prioritas pelayanan publik pada setiap bidang yakni: **(1) Fokus prioritas perbaikan layanan pada bidang “pendidikan”** yaitu: *Pertama*, kecepatan pelayanan; *Kedua*, kewajaran biaya layanan; *Ketiga*, kepastian biaya layanan; *Keempat*, keadilan mendapatkan pelayanan; dan *Kelima*, penanganan pengaduan, saran dan masukan. **(2) Fokus prioritas perbaikan layanan pada bidang “kesehatan”** yaitu: *Pertama*, kecepatan pelayanan; *Kedua*, keadilan mendapatkan pelayanan; *Ketiga*, kepastian biaya layanan; *Keempat*, kewajaran biaya pelayanan; dan *Kelima*, kedisiplinan petugas pelayanan. **(3) Fokus prioritas perbaikan layanan pada bidang “perhubungan”** yaitu: *Pertama*, kepastian biaya pelayanan; *Kedua*, keadilan mendapatkan pelayanan; *Ketiga*, kewajaran biaya layanan; *Keempat*, kecepatan pelayanan; dan *Kelima*, penanganan pengaduan, saran dan masukan. **(4) Fokus prioritas perbaikan layanan pada bidang “perizinan”** yaitu: *Pertama*, kecepatan pelayanan; *Kedua*, keadilan mendapatkan pelayanan; *Ketiga*, kewajaran biaya layanan; *Keempat*, kepastian biaya pelayanan; dan *Kelima*, kepastian jadwal pelayanan. **(5) Fokus prioritas perbaikan layanan pada bidang “administrasi kependudukan”** yaitu: *Pertama*, kecepatan pelayanan; *Kedua*, keadilan mendapatkan pelayanan; *Ketiga*, kejelasan petugas layanan; *Keempat*, kedisiplinan petugas pelayanan; dan *Kelima*, penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka segenap pimpinan SKPD/OPD/unit kerja agar lebih memperhatikan unsur-unsur pelayanan yang mempunyai nilai terendah. Selain itu, untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan maka perlu adanya komitmen yang kuat dari pimpinan melalui rumusan kebijakan/program/kegiatan yang terencana dengan dukungan anggaran yang memadai sesuai dengan kebutuhan operasional pelayanan.

Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), khususnya yang bertugas di bidang pelayanan perlu dilakukan secara

berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan baik melalui pengiriman staf ke diklat-diklat di bidang pelayanan publik maupun dengan pembinaan oleh pimpinan instansi. Selain itu, kebijakan pemberian *reward* kepada petugas pelayanan dapat dipertimbangkan oleh semua pimpinan SKPD/OPD untuk meningkatkan motivasi dan profesionalitas petugas layanan.

Untuk perbaikan kecepatan waktu layanan maka direkomendasikan penggunaan teknologi informasi (IT), di mana SKPD/OPD penyedia layanan meningkatkan intensitas penggunaan IT dalam proses administrasi layanan. Penggunaan IT dapat menyederhanakan proses pelayanan, karena pengguna layanan/masyarakat dapat mengakses dari mana saja.

Untuk mewujudkan transparansi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat maka SKPD/OPD pelayanan agar memasang sistem dan prosedur pelayanan pada tempat yang mudah terlihat serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara rutin untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai keberadaan instansi beserta seluruh tugas pokok dan fungsinya utamanya yang berkaitan dengan pelayanan pada masyarakat. Selain itu, informasi tentang kejelasan tarif, dan besarnya tarif layanan harus dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui pemasangan papan sosialisasi, pojok informasi, dan media lainnya.

Penanganan pengaduan, saran dan masukan telah berjalan dengan baik. Umpan balik yang diberikan oleh masyarakat menjadi bahan masukan yang bermanfaat bagi SKPD/OPD terkait. Namun demikian perlu ditingkatkan lagi melalui penyediaan sarana yang mudah diakses oleh masyarakat, misalnya melalui email, sms, *call center* dan sarana pengaduan lainnya.

Mengingat pentingnya peningkatan mutu pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan, juga agar tindak lanjut kajian ini terpantau dan lebih terukur, maka setiap OPD dapat melakukan kegiatan ini secara berkala (1-2 tahun sekali) untuk mengetahui seberapa besar perbaikan yang telah dilakukan memberikan dampak peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan, dan seberapa banyak jumlah inovasi yang telah ditemukan/diadopsi/diimplementasikan oleh masing-masing SKPD/

OPD penyedia layanan publik dalam mendorong peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Ucapan Terima Kasih

Tim Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Pemerintah Kota Baubau melalui Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Baubau atas dana yang diberikan melalui APBD tahun 2018 sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Kemudian Tim Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu dalam penelitian ini.

V. Referensi

- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17(2), 114-126. <http://journal.ui.ac.id/index.php/jbb/article/view/632>
- Hair, J. F., Black, W. C., & Babin, B. J. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective* (7th ed.). Pearson Education.
- Kalenge, N. A. (2015). Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Bitung. *Jurnal Politico*, 4(1). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/politico/article/view/8543>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1* (13th ed.). Erlangga.
- Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Munizu, M., & Hamid, N. (2015). Satisfaction and Loyalty Improvement Model on the Quality of Higher Education Services. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 6(1), 13-24. <https://doi.org/10.15294/jdm.v6i1.4293>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (2006).

- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (2012)
- Permana, M. V. (2013). Peningkatan Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 4(2), 115–131. <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jdm/article/view/2756>
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *JIMIA Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2), 56–65. <http://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/32>
- Saputro, A. D. (2015). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tanggungan BPJS di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta* [Universitas Muhammadiyah Surakarta]. <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/38439>
- Solikhah. (2008). Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Pasien dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Pengobatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 11(4), 192–199. <https://jurnal.ugm.ac.id/jmpk/article/view/2695>
- Sugianto, A. H., Rochmah, S., & Adiono, R. (2013). Evaluasi Kinerja Pelayanan Dinas Perhubungan dalam Bidang Angkutan Umum Perkotaan (Studi pada Dinas Perhubungan Kota Malang Provinsi Jawa Timur). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 19–28. <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/7>
- Sutrisno, Jayen, F., & Ernawati. (2015). Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Kotabaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 1(1), 114–130.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran* (3rd ed.). Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, (2003).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (2009).
- Urmilasari, E., Rusli, A. M., & Irwan, A. L. (2013). Analisis Pelayanan Perizinan di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar. Government: *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 49–60. <http://journal.unhas.ac.id/index.php/government/article/view/1261>