

## PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PERIZINAN E - MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KOTA BENGKULU

Supawanhar<sup>1</sup>, Sudriyanti Putri<sup>2</sup>, Rhidho Ravi Febriansah<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bengkulu

[supawanhar83@gmail.com](mailto:supawanhar83@gmail.com)<sup>1</sup>, [psudriyanti@gmail.com](mailto:psudriyanti@gmail.com)<sup>2</sup>

Received: 03-09- 2024

Revised: 17-09-2024

Approved: 27-09-2024

### ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bengkulu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan teknik pengambilan sampel Accidental Sampling. Sampel terdiri dari 250 informan yang merupakan masyarakat yang telah menggunakan layanan di MPP. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara online, yang berfokus pada 9 unsur pelayanan. Pengolahan data dilakukan dengan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap perizinan E-Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bengkulu adalah 81,61% dengan rata-rata per unsur mencapai 3,26. Simpulan, pelayanan yang diberikan di MPP Kota Bengkulu dapat dikategorikan baik berdasarkan penilaian kepuasan masyarakat.*

**Kata Kunci :** Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik

### PENDAHULUAN

PP 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (PP OSS), menghasilkan banyak perubahan yang signifikan baik proses dan syarat untuk mendirikan perusahaan maupun untuk mendapatkan izin usaha. Sebelumnya pemerintah membetuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk pengurusan izin-izin (Halik, 2014). PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan dan nonperizinan, yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan izin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Dengan konsep ini, pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas front office saja. Hal ini dapat meminimalisir interaksi antara pemohon dengan petugas serta menghindari terjadinya pungutan liar (pungli) (Suryana Ohan, 2019). Namun dirasa kurang maka pemerintah Indonesia melalui Kementerian Koordinator bidang Perekonomian meresmikan Online Single Submission (OSS) sebagai sistem yang mempermudah para pelaku bisnis dalam melakukan pengurusan perizinan usahanya. Hal ini disambut baik oleh kalangan profesional dan pelaku usaha. OSS adalah system Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau Online Single Submission (OSS) merupakan Perizinan Berusaha yang diterbitkan Lembaga OSS untuk dan atas nama Menteri, pimpinan lembaga, Gubernur, atau Bupati/Walikota kepada pelaku bisnis melalui sistem elektronik yang terintegrasi (Setiadi et al., 2021). Saat ini, seluruh perizinan berusaha di berbagai sektor usaha harus diurus dan diterbitkan melalui OSS.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah yang menuntut adanya reformasi birokrasi, pada tanggal 16 Maret 2009, Pemerintah Kota Bengkulu membentuk UPTS menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Daerah Kota Bengkulu No. 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kota Bengkulu. DPM-PTSP adalah satuan kerja perangkat daerah yang dibentuk berdasarkan

Peraturan Daerah Nomor 10 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bengkulu. Satuan kerja ini memiliki tugas untuk melayani perizinan dan non perizinan dengan sistem satu pintu. Definisi Mal Pelayanan Publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara /Badan usaha Milik Daerah dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman. Tujuan kehadiran Mal Pelayanan Publik adalah memberi kemudahan, kecepatan, keterjangkauan keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Selain itu untuk meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia. Prinsip yang dianut dalam Mal Pelayanan Publik yaitu keterpaduan, berdayaguna, koordinasi, akuntabilitas, aksesibilitas dan Kenyamanan.

Mal pelayanan public (MPP) Kota Bengkulu diresmikan pada tanggal 16 maret 2023 merupakan inovasi penyelenggaraan pelayanan public yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu (DPMPTSP) berdasarkan PeramenPANRB Republik Indonesia No. 23/2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Mal pelayanan public kota Bengkulu diresmikan oleh Menteri PANRB Azwar Anas yang mendorong terbangunnya system pelayanan berbasis digital. Peresmian Mal Pelayanan Publik (MPP) ini diharapkan membantu kemudahan perizinan dan akses pelayanan terpadu, sehingga dapat meningkatkan investasi serta pertumbuhan ekonomi, pertumbuhan pariwisata, sekaligus pelestarian budaya. Mal pelayan public (MPP) Kota Bengkulu bernama Harapan dan Do'a. MPP Kota Bengkulu menjadi MPP ke - 113 secara nasional. MPP Kota Bengkulu menyediakan 109 jenis layanan dari 21 instansi. MPP Kota Bengkulu berlokasi di Jl. Basuki Rahmat No. 40 Kel. Sawah Lebar Baru Kec. Ratu Agung Kota Bengkulu. MPP Kota Bengkulu merupakan gedung eks balai kota Bengkulu. MPP Kota Bengkulu terletak di lokasi yang strategis sehingga mudah diakses seluruh warga Kota Bengkulu.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi perangkat strategis untuk mengetahui kualitas layanan public dalam suatu manajemen pelayanan yang berbasis pada paradigma *new public service* (Aprilia & Puspitarini, 2021). Definisi Pelayanan Publik dalam Keputusan Menteri PAN nomor 25 tentang pelayanan public tahun 2004 berarti segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan public sebagai Upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketenataan peraturan perundangan - undangan. Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Aprilia & Puspitarini, 2021). Pemerintah Indonesia sedang melakukan percepatan kesiapan kegiatan e - services di Tingkat pemerintah daerah secara khusus melalui pengembangan MPP digital sebagai portal kabupaten/kota yang mengintegrasikan layanan elektronik. Pembangunan portal Pelayanan Publik dikembangkan sebagai pintu masuk utama yang mengintegrasikan layanan public digital di Tingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah sehingga memudahkan Masyarakat tanpa harus memasang banyak aplikasi (Anugerah Utama et

al., 2021). Sehingga dari situ peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Perizinan E – Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bengkulu”.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat**

Indeks berasal dari Bahasa Inggris *indicate* berarti menunjukkan. Kata *indicate* ini berasal dari Bahasa Latin *indicare* yang berarti menunjukkan/ to show. Definisi Indeks adalah suatu proses untuk memperluas pilihan-pilihan bagi penduduk. Jika mengacu pada pengertian tersebut, maka penduduk menjadi tujuan akhir dari pembangunan, sedangkan upaya pembangunan merupakan sarana (*principal means*) untuk tujuan tersebut (Darnawaty & Purnamasari, 2019). Kepuasan (*satisfaction*) dalam jurnal (Damayanti et al., 2019) berasal dari Bahasa latin “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai, dan “*factio*” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa sebagai “Upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Mengutip dari (Damayanti et al., 2019) kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan Tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumen (Caniago, 2022).

### **Indek Kepuasan Masyarakat**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEPMENPAN NO KEP/25/M.PAN/2/204 dalam jurnal (Suandi, 2019) adalah data dan informasi tentang Tingkat kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat Masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan keutuhannya. Tujuan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEPMENPAN NO KEP/25/M.PAN/2/2004 dalam jurnal (Suandi, 2019) adalah untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi pemerintah yang dilaksanakan oleh instansi yang bersangkutan secara periodik. Dan bagi unit pelayanan di instansi pemerintah, hasil pengukuran dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya (Kusmanto, 2020). Dan bagi Masyarakat IKM dapat digunakan sebagai gambaran kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

### **Pelayanan Publik**

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan keputusan pelanggan (Kusmanto, 2020). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani

adalah membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang (Marjoni Rachman. 2023). Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atas sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Supawanhar et al., 2023). Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Marjoni Rachman. 2023).

Selanjutnya Moenir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan (Ramadhan, 2024). Pelayanan adalah suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut (Wibowo, 2014). Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian akti-vitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Aan, 2019). Adapun menurut Aminullah & Silpi Riani, (2023) dalam menentukan pelayanan adalah sebagai berikut :

- 1) Bukti Fisik (*Tangibles*). Bukti langsung meliputi penampakan dan fasilitas, gedung, peralatan dan penampilan dari karyawan perusahaan. Penampilan fisik perusahaan akan berpengaruh pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.
- 2) Keandalan (*Reliability*). Keandalan yaitu menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat. Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk pelanggan dalam memberikan evaluasi tentang perusahaan.
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*). Daya tanggap yaitu menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan.
- 4) Keyakinan (*Assurance*). Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan.
- 5) Empati (*Emphaty*). Kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak baik dari evaluasi pelanggan.

### **Mal Pelayanan Publik (MPP)**

Definisi Mal Pelayanan Publik menurut Peraturan Wali Kota Bengkulu No 27 Tahun 2023 adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara /Badan usaha Milik Daerah dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan

yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman. Tujuan kehadiran Mal Pelayanan Publik adalah memberi kemudahan, kecepatan, keterjangkauan keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan (Yuspita Widiyaningrum, 2022). Selain itu untuk meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia. Prinsip yang dianut dalam Mal Pelayanan Publik yaitu keterpaduan, berdayaguna, koordinasi, akuntabilitas, aksesibilitas dan Kenyamanan.

Menurut Peraturan Wali Kota Bengkulu No 27 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu. MPP bertujuan untuk: (a) pelayanan public yang diberikan oleh Kementerian, Lembaga, pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, serta swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat; (b) menyederhanakan persyaratan prosedur, dan sistem; (c) meningkatkan komitmen, kerja sama dan sinergi antara para penyelenggara layanan dalam rangka penyediaan, pemanfaatan dan pengembangan layanan public; (d) meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dengan pelayanan yang lebih baik, cepat, mudah, transparan dan akuntabel serta bebas dari pungutan liar; (e) mendorong peningkatan investasi dan pertumbuhan ekonomi; dan (f) meningkatkan daya saing global dan memberikan kemudahan berusaha.

Penelitian yang dilakukan oleh (Suryana Ohan, 2019) dengan judul Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Pada Mal Pelayanan Publik (Mpp) Kota Batam. bertujuan mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna layanan pada mal pelayanan publik kota Batam. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Analisis data menggunakan metode survey dengan program SPSS 25. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert. Hasil uji validitas nilai  $r$  hasil diatas 0,195 ( $r$  tabel) sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan penelitian valid. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Alpha sebesar 0,955 sedangkan nilai konstanta 0,6, sehingga keseluruhan pernyataan dinyatakan reliabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna layanan dari masing-masing dimensi atau unsur antara lain: persyaratan, sistem, waktu, biaya, spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan serta sarana dan prasarana menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik Kota Batam.

Penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Maesarini et al., (2021) dengan judul Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Mall Pelayanan Publik Kota Bekasi Tahun 2020 menunjukkan bahwa Mall Pelayanan Publik Kota Bekasi telah berjalan dengan baik sesuai peraturan dan ketentuan yang berlaku, namun belum optimal yaitu mengenai infrastruktur bangunan yang ada tempat Mall Pelayanan Kota Bekasi yang letaknya tidak strategis di jalan perbatasan Kota Bekasi. bukan di kota yang menjadi pusat administrasi dan kegiatan lingkungan hidup bagi warga Kota Bekasi.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Srimurty Aprilia & Puspitarini, (2021) berjudul Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo dengan Indeks kepuasan masyarakat merupakan produk survei kepuasan masyarakat yang pedomannya dapat ditemukan dalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2014. Di dalamnya terdapat unsur penilaian meliputi kesesuaian persyaratan layanan, kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, kualitas sarana dan prasarana, penanganan pengaduan penggunaan layanan, dan kepuasan pelanggan. Adanya survei kepuasan masyarakat merupakan upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan publik.

Untuk itu survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara periodik dan hasilnya harus dipublikasikan untuk diketahui masyarakat umum.

Survei ini dilakukan dengan teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner yang terdiri atas sembilan unsur pertanyaan yang dimuat secara sederhana agar mudah dipahami responden yang pluralis (Puspitarini & Aprilia, 2021). Analisis dilakukan dengan memanfaatkan analisis data kuantitatif deskriptif. Penelitian ini sampai pada kesimpulan bahwa tingkat kepuasan masyarakat cukup baik terhadap layanan publik di MPP. Prosedur-prosedur yang dilakukan lebih mudah dan pegawai di MPP bersikap sopan dan ramah. Namun, masih ada beberapa kekurangan contohnya kurangnya sumberdaya fasilitas dan juga situs khusus untuk pengaduan secara online agar masyarakat lebih mudah memberikan pendapat, saran, maupun kritikan terhadap pelayanan yang diberikan di MPP dan hal tersebut dibutuhkan tahap evaluasi yang lebih lanjut. Rekomendasi lain adalah sistem informasi antrian dapat menjadi solusi untuk memecah kepadatan layanan publik di jam tertentu dan hari tertentu. Selain itu melalui sistem informasi antrian, masyarakat dengan literasi digital dapat mendaftar, mengetahui dan memantau antrian secara daring. Penelitian yang dilakukan oleh (Askani et al., 2023) dengan judul pengukuran kepuasan masyarakat dalam menggunakan aplikasi slawe di dinas kependudukan dan pencatatan sipil (dukcapil).

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dimaksudkan sebagai suatu bentuk penelitian yang bersifat deskriptif dan analitis. Sebagaimana diungkapkan Wahyuli et al., (2023) bahwa “riset kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya”. Mengacu pendapat tersebut, maka dalam penelitian yang peneliti lakukan sangat memperhatikan pada kedalaman data yang didapatkan oleh peneliti guna di olah dan di analisis sehingga menghasilkan kesimpulan yang valid. Dalam hal ini peneliti menjadi instrument penting di dalam penelitian. Penelitian ini dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu yang terletak di Jl. Basuki Rahmat No. 40 Kel. Sawah Lebar Baru Kec. Ratu Agung Kota Bengkulu. MPP Kota Bengkulu merupakan gedung eks balai kota Bengkulu. Waktu yang dilakukan untuk melakukan penelitian ini yakni dalam waktu 3 – 6 bulan.

### **Teknik Pengambilan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat kota Bengkulu yang sudah pernah melakukan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu yang jumlahnya tidak diketahui. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling dan Purposive Sampling*. *Accidental sampling* adalah Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu yang dapat digunakan sebagai sampel. Dan *Purposive sampling* adalah Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi (PERMENPAN RB) NO 14 Tahun 2017 menetapkan jumlah untuk responden adalah 150 – 384. Maka, untuk penelitian ini peneliti mengambil jumlah responden sebanyak 250 orang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Primer dan data Sekunder. Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari narasumber (dari tangan pertama). Data yang digunakan yaitu kuesioner yang akan menjadi informasi dari lapangan. Sekunder adalah penelitian

yang diperoleh secara tidak langsung melalui perantara (diperoleh dan dicatat pihak lain) yang berupa bukti, catatan atau laporan keuangan yang disusun dalam arsip.

### Teknik Pengumpulan Data

- 1) Observasi adalah Proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai gejala-gejala yang diteliti. Dapat dikatakan juga bahwa Observasi adalah salah satu metode pengumpulan data dengan mengamati atau meninjau secara cermat dan langsung di lokasi penelitian atau lapangan untuk mengetahui secara langsung kondisi yang terjadi atau untuk membuktikan kebenaran dari sebuah desain penelitian (Siregar & Partha, 2020). Adapun observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi pasif, keterlibatan penulis hanya sebatas pada mencari informasi dari narasumber yang dijadikan informan.
- 2) Studi Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang berasal dari sumber non-manusia. Dokumen yang berkaitan dengan fokus penelitian merupakan salah satu sumber data yang paling penting dalam penelitian. Dokumen yang dimaksud adalah dokumen tertulis, gambar/foto, atau film audio visual, data statistik, laporan penelitian sebelumnya maupun tulisan ilmiah.
- 3) Kuesioner adalah suatu Teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan secara tertulis terhadap responden. Kuisisioner dilakukan untuk mengetahui informasi tentang bagaimana indeks kepuasan masyarakat e – MPP Kota Bengkulu yang berpedoman pada PerMen PAN-RB No. 14 tahun 2017 tentang pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian pengukuran indeks kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu ini diambil dari PERMENPAN RB No 14 Tahun 2017 taentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

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

N = bobot nilai perunsur

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

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

**Table 1.**  
**Kategori Penilaian**

Nilai	Nilai Interval	Nilai Interval	Mutu	Keterangan
-------	----------------	----------------	------	------------

Persepsi		Koversi IKM	Pelayanan	
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 2.  
Karakteristik Responden

Karakteristik Informan		Jumlah	Presentase (%)	Jenis Layanan Yang Diterima (%)			
Jenis Kelamin	Laki - Laki	97	39 %	Bpjs (37 %)	Dukcapil (22 %)	Dpmpstsp (18 %)	Lainnya (23 %)
	Perempuan	153	61 %				
Status Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	26	10 %				
	Swasta	101	40 %				
	Wirausaha	23	9 %				
	Mahasiswa	82	33 %				
	Lainnya	18	7 %				

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat dikatakan bahwa jumlah keseluruhan responden yang berjumlah 250 orang terdiri dari 97 orang (39%) responden Laki – Laki dan 153 orang (61%) responden Perempuan. Sedangkan jika dilihat dari status pekerjaan didapatkan bahwa mayoritas responden dengan jumlah 101 orang (40%) memiliki pekerjaan sebagai Swasta, sedangkan responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS/POLRI/TNI berjumlah 26 orang (10%), Wirausaha berjumlah 23 orang (9%), Sedangkan Mahasiswa berjumlah 82 orang (33%), dan yang berstatus pekerjaan lain seperti Petani, Ibu Rumah Tangga (IRT) Berjumlah 18 orang (7%). Dan bila dilihat dari Jenis Layanan Yang Diterima oleh masyarakat 93 orang (37%) menerima layanan di BPJS, 56 (22%) DUKCAPIL, 44 (18%) DPMPSTSP, Dan lainnya seperti LPSE,BNN,Dinas Sosial, dan BAPENDA 57 (23%).

### Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Perizinan E – Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bengkulu mengadopsi dari Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat uni pelayanan instansi pemerintah yang berjumlah 9 unsur penilaian. Ke 9 unsur tersebut yaitu persyaratan, system, mekanisme, dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, sarana dan prasarana. Pengukuran Kepuasan Masyarakat dalam perizinan e – Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bengkulu dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada 250 responden untuk mengisi kuesioner sesuai dengan pendapat mereka masing – masing tentang pelayanan yang diterima. Berikut peneliti menyajikan hasil penelitian mengenai Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Perizinan E -Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bengkulu. Unsur persyaratan dalam penelitian ini mengenai Tingkat persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh MPP Kota Bengkulu. Berdasarkan hasil penelitian maka didapatkan hasil masyarakat menyatakan sesuai terhadap pelayanan yang ditetapkan dengan persyaratan yang diminta. Pendapat masyarakat tentang persyaratan ini dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3.  
Tingkat Persyaratan Pelayanan

<b>Tingkat Kepuasan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase (%)</b>
Sangat Puas	66	26 %
Puas	158	63 %
Kurang Puas	22	9 %
Tidak Puas	4	2 %
Jumlah	250	100 %

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden diperoleh data hasil penelitian pada tabel 3 yang berkaitan dengan unsur persyaratan pelayanan. 26 % responden menyatakan sangat puas, 63 % menyatakan puas, 9 % mengaku kurang puas dan 2 % responden menyatakan tidak puas. Hasil tabulasi pada tabel 4.8 menghasilkan bobot rata - rata sebesar 3,14 dengan nilai skor sebesar 786 sehingga dapat dikatakan kinerja Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu dilihat dari unsur persyaratan dikategorikan Baik.

Tabel 4.  
Tingkat Kemudahan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

<b>Tingkat Kepuasan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase (%)</b>
Sangat Puas	99	40 %
Puas	130	52 %
Kurang Puas	15	6 %
Tidak Puas	6	2 %
Jumlah	250	100 %

Berdasarkan bobt skor yang telah diperoleh maka didapatkan bobot rata – rata sebesar 3,29 sehingga nilai skor untuk system, mekanisme, dan prosedur pelayanan di MPPP Kota Bengkulu sebesar 822 sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja MPP Kota Bengkulu dinilai dari unsur kemudahan sistrm, mekanisme, dan prosedur pelayanan dikategorikan Baik.

Tabel 5.  
Tingkat Kecepatan Waktu Penyelesain

<b>Tingkat Kepuasan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase (%)</b>
Sangat Puas	98	39 %
Puas	110	44 %
Kurang Puas	35	14 %
Tidak Puas	7	3 %
Jumlah	250	100 %

Berdasarkan tabel 5 di atas dapat dikatakan bahwa secara umum 39 % responden mengatakan sangat puas dengan kecepatan waktu pelayanan, 44 % responden puas, 14 % responden kurang puas dan 3 % responden mengaku tidak puas. Berdasarkan hasil penghitungan diperoleh bobot penilaian 3,20 dengan nilai skor unsur sebesar 799. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan MPP dalam Tingkat kecepatan waktu penyelesaian dikategorikan Baik.

Tabel 6.  
Tingkat Biaya/Tarif Pelayanan

Tingkat Kepuasan	Jumlah	Presentase (%)
Sangat Puas	108	43 %
Puas	92	37 %
Kurang Puas	40	16 %
Tidak Puas	10	4 %
Jumlah	250	100 %

Berdasarkan tabel 6 diatas diperlihatkan bahwa mayoritas responden menyatakan sangat puas sebanyak 43 %, puas 37 %. Kurang puas 16 %, dan tidak puas 4 %. Hasil bobot rata – rata menunjukkan angka 3,19 dengan nilai skor unsur sebesar 798. Unsur biaya pelayanan dikategorikan Baik.

Tabel 7.  
Tingkat Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tingkat Kepuasan	Jumlah	Presentase (%)
Sangat Puas	68	27 %
Puas	156	52 %
Kurang Puas	23	9 %
Tidak Puas	3	1 %
Jumlah	250	100 %

Pada penelitian ini diperoleh hasil mengenai Produk spesifikasi jenis pelayanan Dimana 27 % menyatakan sangat puas, 52 % menyatakan puas, 9 % menyatakan kurang puas dan 1 % menyatakan tidak puas. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh bobot sebesar 3,16 dan nilai skor unsur sebesar 789. Berdasarkan nilai skor yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap Produk spesifikasi jenis pelayanan MPP Kota Bengkulu dikategorikan Baik.

Tabel 8.  
Tingkat Kemampuan Kompetensi Pelaksana

Tingkat Kepuasan	Jumlah	Presentase (%)
Sangat Puas	69	28 %
Puas	149	60 %
Kurang Puas	29	12 %
Tidak Puas	3	1 %
Jumlah	250	100 %

Tabel diatas menggambarkan bahwa petugas MPP Kota Bengkulu dalam pelayanan secara online mempunyai kemampuan atau kompetensi dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat dimana 28 % responden mengaku sangat puas, 60 % responden menyatakan puas, 12 % responden menyatakan kurang puas dan hanya 1 % responden yang tidak puas. Indikator Kompetensi Pelaksana mempunyai bobot nilai 3,14 dengan nilai skor sebesar 784 yang berarti tingkat Kompetensi Pelaksana pelayanan dikategorikan baik. Hal ini tercermin dari kemampuan pegawai Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu yang sudah baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Bengkulu, hal ini diperkuat dengan jarang nya keluhan yang diberikan oleh masyarakat terhadap pegawai yang memberikan pelayanan. Dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menyatakan petugas pelayanan mempunyai kemampuan dalam memberikan

pelayanan. Komponen atau kemampuan petugas pelayanan menurut persepsi informan didukung oleh faktor internal sumber daya manusia yang ada di MPP Kota Bengkulu yang berpendidikan akademi.

Table 9.  
Tingkat Perilaku Pelaksana

Tingkat Kepuasan	Jumlah	Presentase (%)
Sangat Puas	131	52
Puas	101	40
Kurang Puas	15	6
Tidak Puas	3	1
Jumlah	250	100 %

Dari tabel 9 diatas diketahui bahwa mayoritas informan menyatakan sangat puas terhadap tingkat kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terhitung 52 % responden menyatakan sangat puas dan puas sebanyak 40 % responden, 6 % informan menyatakan kurang puas dan 1 % menyatakan tidak puas. Dari hasil perhitungan diperoleh bobot nilai rata-rata sebesar 3,44, dengan nilai sekor 860. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai MPP Kota Bengkulu dalam memberikan pelayanan, jika dinilai dari unsur ini dikategorikan **baik**.

Table 10.  
Tingkat Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tingkat Kepuasan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Puas	118	47 %
Puas	89	36 %
Kurang Puas	41	16 %
Tidak Puas	2	1 %
Jumlah	250	100 %

Dari tabel 10 diatas diketahui bahwa mayoritas informan menyatakan sangat puas terhadap tingkat Penanganan pengaduan, saran dan masukan terhitung 47 % responden menyatakan sangat puas dan puas sebanyak 36 % responden, dan Kurang puas 16 % serta 1 % responden yang menyatakan tidak puas. Dari hasil perhitungan diperoleh bobot nilai rata-rata sebesar 3,29, dengan nilai sekor 823. Jika dinilai dari unsur ini dikategorikan baik.

Table 11.  
Tingkat Sarana dan Prasarana

<b>Tingkat Kepuasan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Puas	159	64 %
Puas	73	29 %
Kurang Puas	11	4 %
Tidak Puas	7	3 %
Jumlah	250	100 %

Dari tabel diatas diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan sangat puas terhadap tingkat Sarana dan prasarana terhitung 64 % responden menyatakan sangat puas, puas sebanyak 29 % responden, 4 % responden menyatakan kurang puas dan 3 % responden menyatakan tidak puas. Dari hasil perhitungan diperoleh bobot nilai rata-

rata sebesar 3,54 dengan nilai skor 884. Hal ini menunjukkan bahwa MPP Kota Bengkulu dalam segi Sarana dan prasarana, jika dinilai dari unsur ini dikategorikan Sangat baik.

## PEMBAHASAN

Setelah menganalisis unsur-unsur kinerja diatas, berikut disajikan analisis Indeks kepuasan masyarakat perizinan E – Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bengkulu secara keseluruhan. Analisis ini dilakukan dengan cara menghitung nilai survei kepuasan masyarakat dari unit pelayanan kinerja secara keseluruhan. Nilai survei kepuasan masyarakat diperoleh dengan cara mengalikan tiap unit nilai rata-rata unsur dengan bobot nilai rata-rata tertimbang.

**Table 12.**

Analisis Kepuasan Masyarakat Dari Hasil Pengelolaan Survei Kepuasan Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat

Indikator	Kategori	Jawaban	Nilai	Nilai per Kategori	Jumlah Nilai Per Kategori	NRR Per Kategori X
Persyaratan	D	1	4	786	3,14	0,35
	C	2	22			
	B	3	158			
	A	4	66			
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	D	1	6	822	3,29	0,37
	C	2	15			
	B	3	130			
	A	4	99			
Waktu Penyelesaian	D	1	7	799	3,20	0,36
	C	2	35			
	B	3	110			
	A	4	98			
Biaya/Tarif	D	1	10	798	3,19	0,35
	C	2	40			
	B	3	92			
	A	4	108			
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	D	1	3	789	3,16	0,35
	C	2	23			
	B	3	156			
	A	4	68			
Kompetensi Pelaksana	D	1	3	784	3,14	0,35
	C	2	29			
	B	3	149			
	A	4	69			
Perilaku Pelaksana	D	1	3	860	3,44	0,38
	C	2	15			
	B	3	101			
	A	4	131			
Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	D	1	2	823	3,29	0,37
	C	2	41			
	B	3	89			
	A	4	118			
Sarana dan Prasarana	D	1	7	884	3,54	0,39
	C	2	11			
	B	3	73			

Indikator	Kategori	Jawaban	Nilai	Nilai per Kategori	Jumlah Nilai Per Kategori	NRR Per Kategori X
	A	4	159			
Jumlah NRR IKM Tertimbang						3,26
Jumlah NRR IKM Tertimbang X 25						81,61

Dari hasil penjumlahan skor masing-masing indikator maka dapat diketahui nilai rata-rata unsur dari masing-masing Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Melakukan Perizinan E – Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bengkulu Pada tabel 4.18 berikut:

Tabel 13.  
Nilai Rata - Rata Unsur Dari Masing - Masing Unit Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Bobot Rata - Rata	Nilai Rata - Rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	786	3,14	Baik
2	Sitem, Mekanisme, dan Prosedur	822	3,29	Baik
3	Waktu Penyelesaian	799	3,20	Baik
4	Biaya/Tarif	798	3,19	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	789	3,16	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	784	3,14	Baik
7	Perilaku Pelaksana	860	3,44	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	823	3,29	Baik
9	Sarana dan Prasarana	884	3,54	Sangat Baik

Tabel 13 adalah gambaran hasil penelitian dari seluruh unsur yang diteliti dalam penelitian ini. Dari Kesembilan penelitian ini terdapat delapan unsur yang dikategorikan baik yaitu: Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Sedangkan Satu Unsur yang menurut responden dalam kondisi yang sangat baik adalah Unsur Sarana dan Prasarana. Berdasarkan perhitungan di atas, secara keseluruhan Indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan Pada Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Melakukan Perizinan E – Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bengkulu dapat dikategorikan baik, namun masih perlu adanya peningkatan pelayanan agar masyarakat semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh MPP Kota Bengkulu.

Table 14.  
Hasil Pengukuran Kinerja Secara Keseluruhan

No	Unsur Pelayanan	Hasil Pengukuran
1	Persyaratan	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Baik
3	Waktu Penyelesaian	Baik

4	Biaya/Tarif	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	Baik
7	Perilaku Pelaksana	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Baik
9	Sarana dan Prasarana	Sangat Baik

Dari ke-9 unsur yang diteliti mendapatkan hasil 8 unsur dengan kategori pelayanan yang baik dan mampu memuaskan penggunaan jasa, dan 1 unsur dalam kategori sangat baik sehingga dapat disimpulkan dalam unsur ini pelayanan yang telah diterima masyarakat sangat sesuai dengan keinginan masyarakat. Berdasarkan hasil analisis data dari unsur-unsur atau dimensi kepuasan masyarakat berdasarkan peraturan Menteri pendayagunaan aparatur negara no 14 tahun 2017 antara lain : persyaratan, system, mekanisme, dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, sarana dan prasarana dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan cenderung puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bengkulu.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Perizinan E-Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bengkulu, dapat disimpulkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat mencapai 81,61% dengan rata-rata per unsur sebesar 3,26, yang menunjukkan bahwa kinerja MPP Kota Bengkulu dalam memberikan pelayanan tergolong baik. Dari sembilan unsur yang diteliti, delapan unsur berada dalam kategori pelayanan yang baik dan satu unsur dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima masyarakat telah memenuhi harapan dan keinginan mereka, mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan perizinan yang disediakan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aan, R. (2019). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Yudha Swalayan Jakarta. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*, 4(2), 257–264. [www.bsi.ac.id](http://www.bsi.ac.id)
- Aminullah, & Silpi Riani. (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi Melalui Program Kios E-Pakladi Di Desa Parerejo Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan Jawa Timur. *Journal Publicuho*, 6(3), 822–830. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i3.210>
- Aprilia, M. S., & Puspitarini, R. C. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial*, 3(1), 56–61. <https://doi.org/10.51747/publicio.v3i1.497>
- Askani, A., Supawanhar, S., & Pratama, A. A. (2023). Pengukuran Kepuasan Masyarakat Dalam Menggunakan Aplikasi Slawe Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL). *Journal of Governance and Public Administration*, 1(1), 19–39. <https://doi.org/10.59407/jogapa.v1i1.327>
- Anugerah Utama, J., Yuana, H., & Febrinita, F. (2021). Analisis Debugging Sistem I Mobil Perizinan V2 Pada Fitur Aplikasi Dengan Teknik Elicitation Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 6(1), 45–58.

- <https://doi.org/10.36040/jati.v6i1.4397>
- Caniago, A. (2022). Analisis Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 11(3), 219. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v11i3.652>
- Darnawaty, F., & Purnamasari, N. (2019). Analisis Pengaruh Pertumbuhan Ekonomi, Pertumbuhan Penduduk, Dan Aspek Pendidikan Terhadap Ipm Di Sumatera Utara. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 4(2), 103–112. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v4i2.467>
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>
- Halik, A. (2014). Kajian Pengembangan Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Melalui Perspektif Indikator Kinerja Utama (IKU). *Jurnal Bina Praja*, 06(01), 41–50. <https://doi.org/10.21787/jbp.06.2014.41-50>
- Kusmanto, H. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam Analysis of Public Service Quality Institution in Public Service Agency Regional General Hospital Kota Subulussalam Staf Pengajar. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 22–31.
- Marjoni Rachman. (2023). Manajemen Pelayanan Publik. Tahta Media.
- Permenpan RB no 14 tahun 2017. (n.d.). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- PP Nomor 24 Tahun 2018. (2018). Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 Tahun 2018 Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.
- Puspitarini, R. C., & Aprilia, M. S. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial*, 3(1), 56–61. <https://ejournal.upm.ac.id/index.php/public/article/view/497>
- Ramadhan, R. (2024). in Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 55–67. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.328>
- Setiadi, T., Rohaedi, E. D. I., & Wajihuddin, M. (2021). Penerbitan Permohonan Perizinan Berusaha Melalui Sistem Online Single Submission. *PALAR (Pakuan Law Review)*, 07(91), 79. <https://journal.unpak.ac.id/index.php/palar/article/view/3083>
- Siregar, M. D., & Partha, I. D. P. (2020). Mengatasi Masalah Belajar Membaca Melalui Tutor di SD Negeri 2 Selong. *JKP (Jurnal Konseling Pendidikan)*, 4(1), 20–26. <https://doi.org/10.29408/jkp.v4i1.2598>
- Srimurty Aprilia, M., & Puspitarini, R. C. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo. In *Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan, & Ilmu Sosial (Publicio)* (Vol. 3, Issue 1).
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Suryana Ohan. (2019). Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Pada Mal Pelayanan Publik (Mpp) Kota Batam. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 09(Vol. 9 No. 1 (2019)), 56–70.
- Supawanhar, S., Marsidi, M., & Khumairah, T. (2023). Penerapan Prinsip Good

- Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. *Journal of Governance and Public Administration*, 1(1), 1–18. <https://doi.org/10.59407/jogapa.v1i1.328>
- Wahyuli, R. A., Parawu, H. E., & Yusuf, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Statistik Terpadu (Pst) Badan Pusat Statistik Di Kabupaten Jeneponto. *Journal Unismuh*, 4(5), 992–1007. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/12100>
- Wibowo, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umumbus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 67–81. <https://doi.org/10.21831/jim.v11i2.11765>
- Yuspita Widiyaningrum, W. (2022). Efektivitas Mall Pelayanan Publik (Mpp) Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu (Dpmpstsp) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Bandung. *Jurnal JISIPOL*, 6(P-ISSN 2087-4742), 57–68.
- Wahyu Maesarini, I., Rahmat Setiawan, D., & Prihandini, D. (2021). Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan Masyarakat Madani Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Mall Pelayanan Publik Kota Bekasi Tahun 2020. 8(2), 165. <http://ojs.stiami.ac.id>
- Yurindera, N. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Citra Merek Serta Implikasinya Terhadap Minat Beli Motor Honda Beat Series. *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol.25No. 1,2022, 25(Vol 25 No 1 (2022): ESENSI: Jurnal Manajemen Bisnis).