

Vol. 13 No. 1 (2025), Halaman 81-93



## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BATU BARA SUMATERA UTARA

Imanuel Ronald David Mongkau<sup>1\*</sup>, Ari Junaedi<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta

<sup>2</sup>Direktur Nusakom Pratama Jakarta

Email: [ronaldmongkau@gmail.com](mailto:ronaldmongkau@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [arijunaedi@gmail.com](mailto:arijunaedi@gmail.com)<sup>2</sup>



Akses dibawah lisensi CC BY-SA 4.0 <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

DOI:

(Diterima: 15-06-2024; Direvisi: 21-06-2024; Disetujui: 29-06-2025)

### ABSTRACT

*The main objective of this survey is to describe the level of satisfaction of the people of Batu Bara with the quality of services provided by each agency in Batu Bara Regency. This study uses a descriptive research method with a qualitative approach, which aims to provide an overview of the analysis of public satisfaction with public services in each agency in Batu Bara Regency. To analyze the Community Satisfaction Survey scores, the "weighted average score" of each service element was calculated. The results of the study show that: (a) The Community Satisfaction Index score is 73.64%. This index shows that the quality of services in the agencies of Batu Bara Regency is in the "NOT GOOD" (C) category; (b) Of the nine service elements measured, only two service elements showed the "GOOD" category, namely the competence of officers and the behavior of officers. Meanwhile, the other seven (7) elements were categorized as "NOT GOOD", including service requirements, service procedures, service completion time, service specification products, and facilities and infrastructure: (c) that the public perception in this community satisfaction survey in Batu Bara Regency is a response to reactions expressed as feedback or criticism aimed at improving the quality of public services in Batu Bara Regency.*

**Keywords:** Satisfaction, Service, Community, Coal, Public

### ABSTRAK

*Tujuan utama dari survei ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana tingkat kepuasan masyarakat Batu Bara terhadap kualitas pelayanan yang ada di setiap Dinas di Kabupaten Batu Bara. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai analisis kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di setiap Dinas yang ada di Kabupaten Batu Bara. Untuk menganalisis nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (a) Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat diketahui sebesar 73,64%. Indeks ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang ada di Dinas-Dinas Kabupaten Batu Bara masuk dalam kategori "KURANG BAIK"(C); (b) Dari sembilan unsur pelayanan yang diukur, hanya terdapat dua unsur pelayanan yang menunjukkan kategori "BAIK" yakni di unsur kompetensi petugas dan unsur perilaku petugas. Sedangkan tujuh (7) unsur lainnya yang menunjukkan kategori "KURANG BAIK", diantaranya yakni unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, produk spesifikasi pelayanan, dan sarana dan prasarana: (c) bahwa persepsi masyarakat yang ada dalam survei kepuasan masyarakat di Kabupaten Batu Bara ini merupakan sebuah respon dari reaksi yang diungkapkan sebagai bentuk masukan, maupun kritik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di Kabupaten Batu Bara..*

**Kata Kunci:** Kepuasan, Pelayanan, Masyarakat, Batu Bara, Publik

## PENDAHULUAN

[Undang-Undang Republik Indonesia](#) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, telah mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei 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. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan ([Hardiansyah, 2011](#)).

Dalam banyak kasus pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat ([Prabu, 2002](#)). Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kementerian/lembaga pada khususnya yang notabene-nya merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi kementerian/lembaga untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, dengan itu upaya penyempurnaan

Mengukur kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu bagian dari proses evaluasi untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik dan untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik ([Mathis, 2011](#)). Sebagaimana

diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Manurut [Mondy \(2010\)](#), Survei kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator evaluasi standar pelayanan yang digunakan sebagai pembandingan terhadap hasil capaian atau prestasi suatu penerapan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dengan adanya pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, maka akan diketahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan dan/atau kegagalan dalam rangka penerapan pelayanan publik, sebagaimana amanat Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Petunjuk teknis penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan ditetapkan [Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia](#) Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan dan [Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia](#) Nomor 17 Tahun 2017 tentang pedoman penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu Kabupaten Batu Bara sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan. Standar Pelayanan Publik ini yang nantinya akan digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Publik.

Prinsip utama dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Batu Bara dilakukan dengan memperhatikan prinsip: (1) Transparan, dimana hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat, (2) Partisipatif, dimana dalam pelaksanaan survei harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya, (3) Akuntabel, artinya bahwa hal-hal yang diatur dalam survei

kepuasan masyarakat ini harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku, (4) Berkesinambungan, artinya bahwa survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan, (5) Keadilan, dimana pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental, serta (6) Netralitas, artinya dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

Menurut [Mahmudi \(2005\)](#) bahwa pelayanan publik adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Sehingga dalam menyelenggarakan suatu pelayanan publik yang prima, perlu dilakukan penerapan pelayanan yang merupakan bagian yang harus diberikan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang dilaksanakan oleh pemerintah. Sesuai dengan [Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara \(MENPAN\) Nomor 63 Tahun 2003](#) bahwa, prinsip penyelenggara pelayanan publik adalah sebagai berikut: (1) Kesederhanaan, (2) Kejelasan, (3) Kepastian Waktu, (4) Akurasi, (5) Keamanan, (6) Tanggung jawab, (7) Kelengkapan sarana dan prasarana, (8) Kemudahan akses, (9) Kedisiplinan, dan (10) Kenyamanan.

[Deddy \(2016\)](#) berpendapat bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pihak penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan aspek-aspek yang penting bagi masyarakat, yaitu sebagai berikut:

1. Fasilitas Penunjang (*Supporting Facilities*). Ini merupakan prasarana dan sarana fisik (infrastruktur) yang harus sudah tersedia sebelum sesuatu pelayanan publik tertentu dapat diselenggarakan atau ditawarkan kepada masyarakat.
2. Barang dan Jasa Pelengkap (*Complimentary Products/Services*) adalah barang atau material, bisa juga dokumen,

maupun jasa-jasa lainnya yang harus disediakan, dibeli dan digunakan oleh masyarakat calon pengguna pelayanan publik sebagai pelengkap sebelum atau sesudah memperoleh pelayanan publik tertentu.

3. Layanan Eksplisit (*Explicit Services*) adalah wujud nyata sebagai substansi atau inti manfaat dari pelayanan publik yang diterima atau dirasakan oleh masyarakat
4. Manfaat Tersirat (*Implicit Services*). Manfaat yang tersirat dalam pelayanan publik adalah manfaat yang secara psikologis dapat dirasakan oleh masyarakat secara ekstrinsik dari suatu layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah.

Menurut [Fandy \(2019; Tjiptono, 2005\)](#) bahwa syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan/organisasi untuk dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Hal ini dimaksudkan bahwa pelanggan adalah segalanya dan wajib untuk dipertahankan. Kepuasan pelayanan dapat diartikan sebagai hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik/ birokrasi pemerintah ([Armstrong, 2008](#)). Kepuasan pelayanan dapat diukur dengan suatu alat pengukuran. Salah satu alat pengukuran yang dapat digunakan adalah dengan menggunakan indeks. Penggunaan indeks bertujuan agar pengukuran terhadap kepuasan masyarakat dapat diukur secara handal (reliabel). Indeks yang digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik kita kenal dengan “indeks kepuasan masyarakat”.

Seperti diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan yang di peroleh dari pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah alat penting dalam mengukur dan mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh suatu lembaga atau badan pemerintahan.

Tujuan utama dari Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang ada di setiap Dinas Kabupaten Batu Bara adalah untuk mendeskripsikan bagaimana tingkat

kepuasan masyarakat Batu Bara terhadap kualitas pelayanan yang ada di setiap Dinas di Kabupaten Batu Bara.

#### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai analisis kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di setiap Dinas yang ada di Kabupaten Batu Bara. Menurut (Sugiyono, 2008, 2013, 2016). Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif yang dilakukan mulai pada saat pengumpulan data dan setelah pengumpulan data selesai dalam jangka waktu tertentu. Untuk menganalisis nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dimana dalam menghitung SKM adalah terhadap setiap unsur pelayanan yang dikaji. Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus (Survei Kepuasan Masyarakat) sebagai berikut:

$$= \frac{\text{Jmlh. Total Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}}$$

$$= x \text{ Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar yaitu 25.

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk (Rivai, 2010) :

- Menambah unsur yang dianggap relevan.
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap setiap unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

**Tabel 1.** Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
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	3,5432 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

#### HASIL PENELITIAN

##### Deskripsi Lokasi Penelitian

Secara geografis Kabupaten Batu Bara berbatasan dengan Bandar Khalipah (Kabupaten Serdang Bedagai) dan Selat Malaka di bagian Utara. Meranti (Kabupaten Asahan) dan Ujung Padang (Kabupaten Simalungun) di bagian Selatan; Bosar Maligas, Bandar, Bandar Masilam, Dolok Batunanggar (Kabupaten Simalungun) dan Tebing Tinggi (Kabupaten Serdang Bedagai) di bagian barat dan Air Joman (Kabupaten Asahan) dan Selat Malaka di bagian Timur.

Kabupaten Batu Bara adalah salah satu kabupaten di Provinsi Sumatera Utara, Indonesia. DPR menyetujui Rancangan Undang-Undang pembentukannya tanggal 8 Desember 2006. Kabupaten ini diresmikan pada tanggal 15 Juni 2007. Kabupaten Batu Bara merupakan hasil pemekaran dari Kabupaten Asahan dan beribukota di Kecamatan Limapuluh yang merupakan salah satu dari 16 kabupaten dan kota baru yang dimekarkan dalam kurun waktu tahun 2006. Kabupaten ini terletak di tepi pantai Selat Malaka, sekitar 175 km selatan ibu kota Medan. Pada masa pemerintahan Hindia-Belanda, Kabupaten Batu Bara termasuk ke dalam Karesidenan Sumatera Timur.

Penduduk Kabupaten Batu Bara didominasi oleh etnis Jawa, kemudian diikuti oleh orang-orang Melayu, dan Suku Batak. Orang Mandailing merupakan sub-etnis Batak yang paling banyak bermukim disini. Pada masa kolonial, untuk memperoleh prestise serta jabatan dari sultan-sultan Melayu, banyak di antara orang-orang Mandailing yang mengubah identitasnya dan memilih menjadi seorang Melayu. Etnis Jawa atau yang dikenal dengan Pujakesuma (Putra Jawa Keturunan Sumatra) mencapai 43% dari keseluruhan penduduk Batu Bara. Mereka merupakan keturunan kuli-kuli

perkebunan yang dibawa para pekebun Eropa pada akhir abad ke-19 dan awal abad ke-20. Selain itu orang Minangkabau juga banyak ditemui di kabupaten ini. Sejak abad ke-18, Batu Bara telah menjadi pangkalan bagi orang-orang kaya Minangkabau yang melakukan perdagangan lintas selat. Mereka membawa hasil-hasil bumi dari pedalaman Sumatera, untuk dijual kepada orang-orang Eropa di Penang dan Singapura. Seperti halnya Pelalawan, Siak, dan Jambi; Batu Bara merupakan koloni dagang orang-orang Minang

di pesisir timur Sumatra. Dari lima suku (klan) asli yang terdapat di Batu Bara yakni Lima Laras, Tanah Datar, Pesisir, Lima Puluh dan Suku Boga, dua di antaranya teridentifikasi sebagai nama luhak di Minangkabau, yang diperkirakan sebagai tempat asal masyarakat suku tersebut.

#### Layanan Publik

Layanan publik di Kabupaten Batu Bara, dapat dilihat pada gambar di bawah ini



#### Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan dan Pekerjaan

Sesuai dengan sampel yang diambil dalam survey ini, yakni sebanyak 386 responden memberikan pendapatnya tentang layanan yang telah diberikan oleh Dinas-Dinas Kabupaten batu Bara. Responden dalam penelitian ini jenis kelamin baik laki-laki dan Perempuan diambil secara berimbang yakni laki-laki sebanyak 193 responden (50%) dan Perempuan sebanyak 193 (50%).

**Tabel 2.** Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Laki – Laki	193	50%
2	Perempuan	193	50%
<b>Jumlah</b>		386	100%

**Tabel 3.** Data Responden Berdasarkan Usia

No	Usia Responden	Jumlah (%)
1	< 17 Tahun dan sudah menikah	2.07
2	17 - 20 Tahun	11.92
3	21 - 30 Tahun	20.21
4	31 - 40 Tahun	31.87
5	41 - 55 Tahun	23.83
6	> 55 Tahun	10.10

**Tabel 4.** Data Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir

No	Pendidikan Akhir Responden	(F)	(%)
1	Tidak pernah sekolah/tidak tamat SD	27	6.99
2	SD: tamat SD/ sederajat	47	12.18
3	SLTP: tamat SLTP sederajat	103	26.68
4	SLTA: tamat SLTA sederajat	187	48.45
5	Diplome: masih mahasiswa; tamat D1/D2/D3/D4	13	3.37

6	Strata: masih mahasiswa; tamat S1/S2/S3	9	2.33
<b>Jumlah</b>		386	100.00

**Tabel 5.** Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Sebaran Responden Berdasarkan Pekerjaan	(F)	(%)
1	Pelajar/mahasiswa	29	7.51
2	Petani/peternak/nelayan	29	7.51
3	Buruh kasar/supir/tukang	37	9.59
4	Pedagang wiraswasta	97	25.13
5	Pegawai swasta	45	11.66
6	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	2	0.52
7	Guru	1	0.26
8	Profesional (Pengacara/Konsultan)	0	0.00
9	Anggota TNI/Polri	13	3.37
10	Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri	6	1.55
11	Pensiunan	4	1.04
12	Ibu Rumah Tangga	75	19.43
13	Lainnya, sebutkan .....	48	12.44
<b>Jumlah</b>		386	100.00

## PEMBAHASAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Kabupaten Batu Bara Sumatera Utara, mengacu kepada sembilan unsur pokok, yaitu unsur syarat, prosedur, waktu layanan, biaya/tarif, jenis spesifikasi layanan, kompetensi petugas, sikap petugas, penanganan aduan, sarana dan prasarana. Berikut merupakan uraian hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Batu Bara.

### 1. Unsur Syarat

Pengukuran unsur syarat dilakukan dengan menggunakan indikator tingkat kejelasan syarat untuk mendapatkan layanan di Dinas-Dinas Kabupaten Batu Bara. Berdasarkan data pada tabel 4.5. di bawah ini, dimana sebanyak 7,5% responden menilai “sangat jelas”, sebanyak 68,13% responden menilai “jelas”, sebanyak 17,10% responden yang menilai syarat untuk mendapatkan layanan “kurang jelas”, serta 7,51% responden mengemukakan “tidak jelas”. Penilaian tersebut merujuk pada layanan perizinan yang diajukan oleh masyarakat.

**Tabel 6.** Nilai Unsur Syarat

Kode	Unsur	Rata-rata	Index	Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
A	Persyaratan pelayanan	2.78	69.62	C	Kurang Baik

Berdasarkan hasil uji terhadap nilai indeks pada unsur syarat ini, diperoleh nilai rata-rata hanya mencapai 2,78 dengan nilai index 69,62 atau setara dengan nilai mutu C, dengan kualifikasi kinerja unit pelayanan adalah “kurang baik”. Oleh karena itu pada unsur syarat ini perlu ditingkatkan kembali dengan mengevaluasi tentang distribusi informasi persyaratan pelayanan yang lebih sederhana dan bersifat jelas kepada masyarakat Batu Bara.

### 2. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Pengukuran unsur sistem, mekanisme, dan prosedur dilakukan dengan menggunakan indikator, tingkat kejelasan tatacara untuk mendapatkan layanan dan dan kemudahan tata cara untuk mendapatkan layanan dari Dinas-Dinas di Kabupaten Batu Bara. Hasil pengukuran terhadap kejelasan dan kemudahan tata cara untuk mendapatkan layanan dapat dilihat pada tabel frekuensi dibawah ini

**Tabel 7.** Tingkat Kejelasan Tatacara untuk Mendapatkan Layanan

No	Nilai Unsur Kejelasan	(F)	(%)
1	Tidak jelas	3	0.78
2	Kurang jelas	55	14.25
3	Mudah	292	75.65
4	Sangat jelas	36	9.33
<b>Jumlah</b>		386	100

**Tabel 8.** Tingkat Kemudahan Tatacara untuk Mendapatkan Layanan

No	Nilai Unsur Kemudahan	(F)	(%)
1	Sulit	8	2.07
2	Kurang mudah	77	19.95
3	Mudah	283	73.32
4	Sangat jelas	18	4.66
<b>Jumlah</b>		386	100

Berdasarkan data tabel 2 dan 3 di atas bahwa pemahaman responden dalam sistem, mekanisme, dan prosedur cukup baik dan sebagian besar responden memahami alur



prosedur pengurusan perizinan di Dinas-Dinas terkait di Kabupaten Batu Bara. Hal ini jelas terlihat bahwa sebanyak 75,65 dan 9,33% 2,91% responden menilai “mudah dan sangat jelas” dalam hal unsur kejelasan. Sementara pada unsur kemudahan 73,32% dan 4,66% menyatakan mudah dan sangat jelas.

Namun demikian secara keseluruhan sesuai hasil analisis nilai unsur sistem, mekanisme, dan prosedur ini ternyata belum memenuhi nilai indeks sistem, mekanisme dan prosedur. Hasil penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa jumlah nilai Indeks pada unsur ini adalah 2,82 dengan nilai index 70,53 atau setara dengan mutu C, dengan kualifikasi kinerja unit pelayanan “kurang baik”. Dengan demikian, maka pelayanan kepada masyarakat belum memenuhi kriteria atau nilai indeks yang diharapkan. Oleh karena itu pelayanan dalam unsur sistem, mekanisme dan prosedur harus ditingkatkan lagi, karena berdampak kepada pengguna jasa layanan yang cenderung dirugikan.

**Tabel 9.** Nilai Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Kode	Unsur	Rata-rata	Index	Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
B	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2.82	70.53	C	Kurang Baik

### 3. Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan

Unsur waktu penyelesaian pelayanan dilakukan dengan menggunakan indikator, tingkat ketepatan jam buka kantor, tingkat ketepatan jam buka layanan pada setiap loket layanan, tingkat kecepatan antrian layanan, tingkat kecepatan petugas dalam memberikan layanan, tingkat ketepatan waktu layanan, serta khusus untuk layanan OSS diukur juga terkait tingkat kecepatan sistem OSS (Freddy, 2002). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman responden terhadap ketepatan jam buka kantor adalah 5,84% responden menyatakan sangat tepat waktu, sebanyak 68,13% menyatakan tepat waktu, sebanyak 20,98% menyatakan tidak tepat waktu dan 1,05% menyatakan terlambat.

Selanjutnya pemahaman responden terhadap ketepatan waktu/jam pelayanan adalah 9,84% menyatakan sangat tepat waktu,

sebanyak 66,84% menyatakan tepat waktu, sebanyak 22,28% mengatakan tidak tepat waktu dan 1,04% menyatakan terlambat. Pemahaman responden terhadap tingkat antrian dalam mendapatkan pelayanan adalah 4,15% menyatakan sangat cepat, sebanyak 74,61% menyatakan cepat, sebanyak 19,43% menyatakan kurang cepat dan 1,81% menyatakan lama. Pemahaman responden terhadap kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan adalah 10,36% menyatakan sangat cekatan, sebanyak 66,06% menyatakan cekatan, sebanyak 22,8% menyatakan kurang cepat dan 0,78% menyatakan lama.

Selanjutnya terkait dengan penggunaan layanan website atau aplikasi yang tersedia di Kabupaten Batu Bara, bahwa pemahaman responden tentang kecepatan sistem website atau aplikasi adalah 9,59% menyatakan sangat cepat, sebanyak 71,5% menyatakan cepat, sebanyak 16,32% menyatakan kurang cepat dan 2,59% menyatakan lama.

Selanjutnya terkait dengan kecepatan terbitnya dokumen yang diurus oleh masyarakat, maka pemahaman responden tentang kecepatan terbitnya dokumen yang diusul adalah 4,15% menyatakan sangat cepat, sebanyak 69,17% menyatakan cepat, sebanyak 24,35% menyatakan kurang cepat dan 2,33% menyatakan lama. Berdasarkan data-data yang sudah dikemukakan di atas bahwa maka tingkat ketepatan jam buka kantor, tingkat ketepatan jam buka layanan pada setiap loket layanan, tingkat kecepatan antrian layanan, tingkat kecepatan petugas dalam memberikan layanan, tingkat ketepatan waktu layanan, serta khusus untuk layanan website/aplikasi masing-masing menunjukkan penilaian yang baik.

Namun berdasarkan hasil perhitungan secara keseluruhan terhadap unsur waktu penyelesaian pelayanan ini, diperoleh hasil (tabel 4.16) dimana jumlah nilai indeks pada unsur ini adalah rata-rata 2,88 dengan nilai index 70,92 atau setara dengan mutu C, dengan kualifikasi kinerja unit pelayanan “kurang baik”. Dengan demikian, maka unsur penyelesaian pelayanan belum memenuhi kriteria atau nilai indeks yang baik. Oleh karena itu pelayanan dalam unsur ini harus ditingkatkan lagi.

**Tabel 10.** Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan

Kode	Unsur	Rata-rata	Index	Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
C	Waktu Penyelesaian Pelayanan	2.88	70.9 2	C	Kurang Baik

#### 4. Unsur Penilaian Terhadap Biaya/Tarif

Berkaitan unsur penilaian terhadap Biaya/Tarif dalam pelayanan di Dinas-Dinas terkait di Kabupaten Batu Bara, diketahui bahwa dalam pelayanan yang diberikan apakah dikenakan tarif/biaya dalam proses pengurusan/pengajuannya. Hasil analisis data menunjukkan bahwa 38,34% responden menyatakan bahwa terdapat biaya/tarif yang harus disiapkan dalam pengurusan pelayanan. Namun demikian, 61,6% responden menyatakan tidak ada tarif/biaya. Terkait dengan biaya/tarif ini, maka pemahaman responden terhadap penetapan biaya/tarif ini memiliki pemahaman yang berbeda-beda.

Hasil analisis terhadap pengukuran unsur terhadap Biaya/Tarif dalam pelayanan, dimana 31,35% responden menyatakan sangat wajar/sangat murah, 44,56% menyatakan wajar/murah, 16,84% menyatakan kurang wajar/cukup mahal dan 7,25% menyatakan tidak wajar/mahal. Dengan demikian hal ini juga di dukung dengan pendapat responden sebanyak 30,83% yang mengemukakan bahwa dalam setiap pengurusan layanan di Kabupaten Batu Bara terdapat pungutan di luar iuran yang diwajibkan. Sedangkan 69,17% menyatakan tidak ada pungutan diluar iuran wajib.

Namun berdasarkan hasil analisis data terhadap unsur Biaya/Tarif dalam pelayanan di Dinas-Dinas terkait di Kabupaten Batu Bara, diperoleh hasil (tabel 4.19) dimana jumlah nilai indeks pada unsur ini adalah rata-rata 3,00 dengan nilai index 75,00 atau setara dengan mutu C, dengan kualifikasi kinerja unit pelayanan “kurang baik”. Dengan demikian, maka unsur biaya/tarif belum memenuhi kriteria atau nilai indeks yang belum baik.

**Tabel 11.** Unsur Biaya/Tarif

Kode	Unsur	Rata-rata	Index	Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
D	Biaya/Tarif	3.00	75.00	C	Kurang Baik

#### 5. Unsur Produk Pelayanan/Jenis Spesifikasi Layanan

Pengukuran pada unsur pelayanan jenis spesifikasi layanan ini, terdapat 2 kategori indikator yang di uji, yakni pada layanan dengan produk akhir adalah dokumen maka indikator yang digunakan adalah tingkat kualitas (kondisi fisik) dokumen dan tingkat kebenaran/ validitas dokumen. Kemudian pada layanan yang berbentuk pendampingan, indikator yang digunakan adalah kondisi layanan pembayaran yang diberikan oleh petugas dalam pengurusan layanan.

Berdasarkan analisis data, diketahui bahwa terdapat pemahaman yang baik tentang layanan dengan produk akhir berupa dokumen dan kondisi layanan pembayaran. Dimana dalam layanan dokumen terdapat 83,42% responden mengemukakan kondisi layanan Dokumen yang diterima dalam kondisi benar. tidak ada kesalahan penulisan data. Sedangkan hanya sebanyak 3,11% dan 2,07% yang mengemukakan terdapat dokumen yang benar dan terdapat kesalahan.

Namun demikian, hasil pengolahan data (tabel 4.22) menunjukkan bahwa nilai indeks pada unsur ini adalah rata-rata 3,05 dengan nilai index 76,17 atau setara dengan mutu C, dengan kualifikasi kinerja unit pelayanan “kurang baik”. Dengan demikian, maka unsur produk pelayanan belum memenuhi kriteria atau nilai indeks yang belum baik.

**Tabel 12.** Nilai Unsur Produk Pelayanan

Kode	Unsur	Rata-rata	Index	Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
E	Produk/ hasil layanan	3.05	76.17	C	Kurang Baik

#### 6. Unsur Kompetensi Petugas

Pada unsur kompetensi petugas, terdapat 4 indikator yang diukur diantaranya adalah tingkat kompetensi petugas keamanan, resepsionis, petugas di meja layanan, dan petugas verifikasi lapangan (Sinambela, 2017) sebagaimana terlihat pada data berikut ini.

Pada indikator tingkat kompetensi petugas keamanan, penilaian responden antara lain 87,05% mengemukakan petugas keamanan memiliki kemampuan kompeten, 10,1% sangat kompeten dan hanya 2,33% serta 0,52% yang



menyatakan kurang kompeten dan tidak kompeten. Selanjutnya pada indikator tingkat kompetensi petugas *receptionist* (tabel 4.24) dimana penilaian responden antara lain 84,46% mengemukakan petugas *receptionist* memiliki kemampuan kompeten, 11,4% sangat kompeten dan hanya 3,63% serta 0,52% yang menyatakan kurang kompeten dan tidak kompeten.

Pada indikator tingkat kompetensi petugas yang memberikan layanan di meja layanan, terdapat 85,49% mengemukakan bahwa petugas yang memberikan layanan dengan kategori kompeten, sebanyak 10,1% menyatakan sangat kompeten dan sebanyak 3,89% serta 0,52% menyatakan kurang kompeten dan tidak kompeten. Sementara itu pada indikator tingkat kemampuan website, kompetensi petugas keamanan, resepsionis, petugas di meja layanan, dan petugas verifikasi lapangan sebagaimana terlihat pada table 4.26 di bawah ini menunjukkan bahwa 72,02% menyatakan canggih, 8,29% menyatakan sangat canggih, 12,44% menyatakan kurang canggih dan 7,25% menyatakan tidak canggih.

Berdasarkan hasil analisis dan perhaitungan data di atas, menunjukkan bahwa nilai indeks pada unsur kompetensi petugas adalah dengan nilai rata-rata 3,08 dengan nilai index 77,09 atau setara dengan nilai mutu B, dengan kualifikasi kinerja unit pelayanan “baik”. Dengan demikian, maka unsur kompetensi petugas telah memenuhi kriteria atau nilai indeks yang baik. Pendapat reponden di atas menunjukkan bahwa tolak ukur kemampuan bagi petugas adalah mampu dan menguasai bidang tugasnya masing-masing, tepat sasaran dalam menangani permasalahan dan dalam arti tepat waktu dalam menjalankan tugasnya.

**Tabel 13.** Nilai Unsur Komptensi Petugas

Kode Unsur	Unsur	Rata-rata	Index	Mutu	Kinerja Unit
F	Kompetensi Pelaksana	3.08	77.09	B	Baik

#### 7. Unsur Perilaku Petugas

Pada pengukuran unsur perilaku petugas, terdapat sejumlah 4 (empat) indikator, diantaranya adalah tingkat kesopanan petugas keamanan, petugas resepsionis, petugas di meja/ loket layanan, dan petugas verifikasi layanan. Petugas-petugas yang dinilai tersebut didasarkan pada potensi interaksi pemohon

dengan petugas layanan di setiap Dinas-Dinas terkait di Kabupaten Batu Bara. Terkait sikap petugas keamanan dalam memberikan layanan dimana 80,05% responden menilai bahwa petugas memiliki sikap sopan, sebanyak 17,36%, memiliki sikap sangat sopan dan 2,07% menunjukkan sikap kurang sopan dan 0,52% menunjukan sikap tidak sopan. Selanjutnya terkait sikap petugas *receptionist* dalam memberikan layanan, dimana 84,97% responden menilai bahwa responden memiliki sikap sopan, 13,73% menunjukan sikap sangat sopan dan hanya 0,78% dan 0,52% menunjukan sikap kurang sopan dan tidak sopan.

Sikap petugas dalam memberikan layanan di meja layanan adalah 91,71% responden menilai bahwa responden memiliki sikap sopan/ramah, 5,96% menunjukan sikap sangat sopan/ramah dan hanya 2,07% dan 0,26% menunjukan sikap kurang sopan dan tidak sopan. Selanjutnya sikap petugas dalam memverifikasi layanan, Dimana 89,12% responden menilai bahwa petugas memiliki sikap sopan/ramah, 3,89% menunjukan sikap sangat sopan/ramah dan hanya 5,96% dan 1,04% menunjukan sikap kurang sopan dan tidak sopan.

Berdasarkan hasil analisis dan diketahui bahwa pada unsur perilaku petugas di atas, menunjukkan bahwa skor indeks untuk unsur sikap petugas adalah 3,08 atau setara dengan mutu B, dengan kualifikasi kinerja unit pelayanan “baik”. Dengan demikian, hasil ini menunjukkan bahwa seluruh responden menilai seluruh petugas tersebut mempunyai sikap yang sangat baik kepada pemohon atau pengguna layanan.

**Tabel 14.** Nilai Unsur Perilaku Petugas

Kode Unsur	Unsur	Rata-rata	Index	Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
G	Perilaku Pelaksana	3.08	77.01	B	Baik

#### 8. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pada pengukuran unsur penanganan aduan menggunakan 2 (dua) indikator, yaitu tingkat kecepatan responden petugas dan tingkat kecepatan tindak lanjut petugas dalam menangani aduan kepada petugas. Hasil analisis data menunjukkan hasil sebagaia berikut:

Bahwa kesigapan petugas dalam merespon saran dan masukan adalah 78,76% responden menilai bahwa petugas memiliki sikap yang sigap, 4,92% menilai sangat sigap, selanjutnya sebanyak 15,03% menyatakan kurang sigap dan 1,30% menunjukkan sikap tidak sigap. Sementara itu terkait dengan kesigapan petugas dalam menindaklanjuti saran dan masukan, dimana 81,35% responden menilai bahwa petugas memiliki sikap yang sigap, 1,81% menilai sangat sigap, selanjutnya 16,32% menyatakan kurang sigap dan 0,52% menunjukkan sikap tidak sigap

Berdasarkan hasil analisis data terhadap unsur penanganan pengaduan (tabel 4.32) menunjukkan bahwa skor indeks untuk unsur sikap petugas adalah rata-rata 2,86 dengan index 71,47 atau setara dengan nilai mutu C, dengan kualifikasi kinerja unit pelayanan “kurang baik”. Dengan demikian, hasil ini menunjukkan bahwa petugas belum melaksanakan penanganan pengaduan secara baik.

**Tabel 15.** Nilai Unsur Penanganan Pengaduan

Kode	Unsur	Rata-rata	Index	Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
H	Penanganan Pengaduan	2.86	71.47	C	Kurang Baik

## 9. Unsur Sarana dan Prasarana

Berdasarkan data yang diperoleh diketahui bahwa pada pengukuran unsur sarana dan prasarana menggunakan 5 (lima) indikator, diantaranya adalah tingkat ketersediaan dan keamanan parkir, tingkat kenyamanan ruang tunggu, tingkat kebersihan toilet, tingkat kerapihan penataan ruang, dan tingkat kelengkapan ATK petugas dalam memberikan layanan.

Berdasarkan hasil analisis data terhadap unsur sarana dan prasarana di bawah ini, menunjukkan bahwa skor indeks untuk unsur sarana dan prasarana adalah rata-rata nilai 3,00 dengan index 74,95 atau setara dengan nilai mutu C, dengan kualifikasi kinerja unit pelayanan “kurang baik”. Dengan demikian, hasil ini menunjukkan bahwa ketersediaan dan keamanan parkir, tingkat kenyamanan ruang tunggu, tingkat kebersihan toilet, tingkat kerapihan penataan ruang, dan tingkat

kelengkapan ATK petugas dalam memberikan layanan belum dilaksanakan dengan baik.

**Tabel 16.** Nilai Unsur Sarana dan Prasarana

Kode	Unsur	Rata-rata	Index	Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
I	Sarana dan Prasarana	3.00	74.95	C	Kurang Baik

## 10. Skor Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap pelayanan Publik di Kabupaten Batu Bara.

Berdasarkan data-data yang telah ditampilkan dari penilaian unsur pelayanan dari unsur 1 – 9 sebelumnya, maka skor pada setiap unsur penyusun IKM selanjutnya diolah dan kompilasi untuk mendapatkan skor IKM kumulatif Kabupaten Batu Bara. Hasil kompilasi dan pengolahan data menunjukkan bahwa skor **IKM Kabupaten Batu Bara Tahun 2023** adalah **2,95** atau setara dengan **73,64** dan pada mutu **C** dengan kualifikasi kinerja unit pelayanan “kurang baik”. Dari sembilan unsur IKM di uji, hanya ada 2 unsur yang berada pada mutu “baik”, sedangkan 7 unsur lainnya berada pada mutu “kurang baik”. Unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur kompetensi petugas dan sikap petugas, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah unsur persyaratan, prosedur, waktu penanganan, penanganan pengaduan dan sarana-prasarana.

Dengan adanya hasil ini, menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh Dinas-Dinas di Kabupaten Batu Bara belum dilaksanakan dengan baik dan diterima dengan baik pula oleh masyarakat Kabupaten Batu Bara. Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,1. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

**Tabel 17.** IKM Kabupaten Batu Bara Tahun 2023

Kode Unsur	Unsur	Rata-rata	Index	Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
A	Persyaratan pelayanan	2.78	69.62	C	Kurang Baik
B	Sistem, mekanisme, prosedur	2.82	70.53	C	Kurang Baik
C	Waktu penyelesaian pelayanan	2.84	70.92	C	Kurang Baik
D	Biaya/ Tarif	3.00	75.00	C	Kurang Baik
E	Produk/ hasil layanan	3.05	76.17	C	Kurang Baik
F	Kompetensi pelaksana	3.08	77.09	B	Baik
G	Perilaku pelaksana	3.08	77.01	B	Baik
H	Penanganan pengaduan	2.86	71.47	C	Kurang Baik
I	Sarana dan Prasarana	3.00	74.95	C	Kurang Baik
Jumlah Unsur Digunakan :		9.00			
Total		2.95	73.64	C	Kurang Baik

#### a. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Memperhatikan akan hasil di atas, maka rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur- unsur pelayanan dengan nilai rata- rata tertimbang unsur pelayanan, yakni rata-rata 2,60 – 3,064 atau dalam kategori kinerja layanan “Kurang Baik”. Predikat tersebut merupakan sebuah tanggapan dan apresiasi oleh masyarakat dan stakeholder pengguna layanan di Dinas-Dinas Kabupaten Batu Bara dalam menerima layanan publik. Hal tersebut menjadi sebuah tantangan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Batu Bara untuk terus berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat sehingga layanan publik yang ada dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Kedepan dapat ditingkatkan agar menjadi lebih baik dengan mutu pelayanan “baik” (B) dan “sangat baik (A).

#### b. Evaluasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan publik di

Kabupaten Batu Bara, sebagaimana terlihat pada hasil yang diperoleh, maka semua unsur pelayanan umum di Kabupaten Batu Bara kedepan harus dan terus ditingkatkan agar menjadi lebih baik lagi, sehingga berkinerja sangat baik atau dalam pelayanan mutunya bernilai “A”. Hal ini tentu merupakan tugas yang tidak mudah bagi setiap unit layanan publik di Dinas-Dinas Kabupaten Batu Bara. Oleh karena itu dibutuhkan dukungan dari seluruh pihak terkait guna mewujudkan pelayanan prima kepada setiap masyarakat di Kabupaten Batu Bara.

Namun demikian secara khusus terdapat beberapa Dinas yang mendapat penilaian baik yang terekam dalam pelaksanaan survei ini, yakni Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan dan Dinas Kependudukan. Begitu pula pelayanan pada tingkat kecamatan dan kelurahan juga mendapat penilaian yang baik.

#### KESIMPULAN

Sesuai dengan hasil dan pembahasan di atas, maka terdapat beberapa hal yang dapat disimpulkan dalam Survei Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Batu Bara dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan tabulasi data yang sudah dilakukan, Survei Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Batu Bara memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Sebesar 73,64%. Indeks ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang ada di Dinas-Dinas Kabupaten Batu Bara masuk dalam kategori “KURANG BAIK”(C).
2. Dari sembilan unsur pelayanan yang diukur, hanya terdapat dua unsur pelayanan yang menunjukkan kategori “BAIK” yakni di unsur kompetensi petugas dan unsur perilaku petugas. Sedangkan tujuh (7) unsur lainnya yang menunjukkan kategori “KURANG BAIK”, diantaranya yakni unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, produk spesifikasi pelayanan, dan sarana dan prasarana.

Persepsi masyarakat yang ada dalam survei kepuasan masyarakat di Kabupaten Batu Bara ini merupakan sebuah respon dari reaksi yang diungkapkan sebagai bentuk masukan, maupun

kritik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di Kabupaten Batu Bara.

#### SARAN

Mencermati akan hasil analisa dan pembahasan dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini, terdapat beberapa hal yang dapat dilakukan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kabupaten Batu Bara, antara lain:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, produk spesifikasi pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, mekanisme dan atau tindak lanjut pengaduan, masukan saran dan kritik, serta unsur kualitas sarana prasarana.
2. Meskipun terdapat 2 unsur berkategori baik namun terdapat 7 unsur yang masih rendah. Direkomendasikan untuk ditindaklanjuti guna meningkatkan kualitas pelayanan publik kedepannya.
3. Mensosialisasikan standar pelayanan dan perihal yang dibutuhkan dalam mengurus perizinan atau non-perizinan pelayanan publik di Dinas-Dinas Kabupaten Batu Bara melalui media online, baik website resmi maupun media sosial lainnya di setiap Dinas.
4. Mengoptimalkan alur perjanjian sebagai bagian dari sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan.
5. Melakukan koordinasi dengan instansi/leading sektor yang bertanggung jawab terhadap sistem aplikasi, guna memperbaiki kelemahan-kelemahan aplikasi sebagaimana temuan penelitian ini.
6. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait, tentang peningkatan sarana dan prasarana yang ada dan penambahan SDM pelayanan.
7. Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan dengan mengikuti beberapa diklat pelayanan prima.

Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi No. 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan FKP.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, K. (2008). Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi, 1. Jilid 12.
- Deddy, M. (2016). *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta.
- Fandy, T. (2019). Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan. Edisi, 1.
- Freddy, R. (2002). *Measuring Customer Satifaction Cetakan Pertama*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN). (2003). Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Diakses pada tanggal. <https://jdih.ombudsman.go.id/peraturan/jdih-5/keputusan-menteri-pendayagunaan-aparatur-negara-dan-reformasi-birokrasi-nomor-63-tahun-2003-tentang-pedoman-umum-penyelenggaraan-pelayanan-publik>,
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP AMP YKPN.
- Mathis, R. L. dan J. H. J. (2011). *Human Resource Management, Edisi Kesepuluh*.
- Mondy, R. W. (2010). *Human Resource Management Eleventh Edition*. Prentice Hall.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2014). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman

- Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Diakses pada tangaal. <https://www.kemhan.go.id/itjen/wp-content/uploads/2017/03/bn616-2014.pdf>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Diakses pada tangaal. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/132600/permen-pan-rb-no-14-tahun-2017>
- Prabu, M. A. A. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Rivai, V. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan Edisi Kedua Dari Teori Ke Praktek*. Rajawali Pers.
- Sinambela, L. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Cetakan 2)*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Penerbit. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D (Edisi ke-17)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kualitatif dan R&D*. PT Alfabet.
- Tjiptono, F. dan G. C. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Diakses pada tangaal. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>