Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
6 (1) 2026, Page: 21401-21407

KINERJA PELAYANAN PUBLIK MELALUI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEBAGAI INDIKATOR KINERJA ANALISIS KPU KABUPATEN MADIUN

Ervina Maya Puspitasari[1], Vian Ahmad Saputra[2]

[1,2]Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Corresponding Author **Ervina Maya Puspitasari**: „ e-mail: 23012010121@student.upnjatim.ac.id

Published: April , 2026

ABSTRACT

Kinerja pelayanan publik Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kabupaten Madiun memerlukan evaluasi di tengah tuntutan transparansi dan akuntabilitas proses pemilu yang semakin tinggi. Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja KPU Madiun melalui hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai indikator serta mengidentifikasi unsur layanan yang perlu diperbaiki. Menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan data sekunder SKM Semester 1 2025, populasi adalah seluruh pengguna layanan, sampel 84 responden melalui purposive sampling. Instrumen berupa kuesioner skala Likert berdasarkan sembilan unsur pelayanan sesuai Peraturan Menteri PANRB No. 14/2017, dianalisis melalui nilai rata-rata, bobot Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dan kategorisasi mutu. Hasil menunjukkan IKM 90,28 ("Sangat Baik"), tertinggi pada biaya/tarif (4,00) dan terendah waktu pelayanan (3,44). Kesimpulannya, SKM efektif untuk evaluasi dan peningkatan layanan KPU, dengan rekomendasi inovasi digital guna efisiensi waktu.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, Kualitas Layanan, Kinerja Pelayanan Publik, Survei Kepuasan Masyarakat

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi fungsi inti pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat, di mana kegiatan pemenuhan kebutuhan layanan administratif disediakan oleh penyelenggara publik sesuai regulasi (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2009). Kualitas layanan ini harus transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat guna mendukung good governance. Di Indonesia, survei kepuasan masyarakat (SKM) semakin penting sebagai alat evaluasi, sebagaimana diatur dalam pedoman resmi (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2017). Fenomena ini terlihat pada berbagai instansi, di mana SKM membantu mengukur persepsi publik terhadap layanan (Amrulloh, 2022; Neni Rosmiati et al., 2024).

Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kabupaten Madiun berperan sebagai penyedia layanan publik utama dalam administrasi kepemiluan, informasi, dan pendidikan pemilih, yang krusial untuk membangun kepercayaan terhadap demokrasi. Secara nasional, KPU wajib melakukan SKM minimal setahun sekali, tetapi KPU Kabupaten Madiun menerapkannya semesteran untuk evaluasi internal. Hasil survei ini menggambarkan kondisi nyata kinerja layanan, seperti yang diamati di lembaga serupa di mana kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pengguna (Ajeng Dwi Larasati, 2025; Oktaviani, 2025).

Meskipun tuntutan kualitas layanan meningkat, banyak instansi masih menghadapi tantangan dalam mencapai kepuasan optimal, terutama pada aspek waktu penyelesaian dan prosedur yang rumit. Di KPU Madiun, evaluasi semesteran menunjukkan potensi kelemahan ini, di mana persepsi masyarakat perlu dianalisis lebih dalam untuk identifikasi kekuatan dan kelemahan. Permasalahan ini semakin relevan karena layanan pemilu harus responsif agar mendukung integritas proses demokrasi (Darmi, 2023; Magfira Annamira Ambarak et al., 2023).

Permasalahan utama muncul dari kurangnya analisis sistematis terhadap data SKM internal, yang menyebabkan peluang perbaikan tidak tereksplorasi secara optimal. Misalnya, elemen biaya sering mendapat nilai tinggi karena layanan gratis, tetapi waktu pelayanan menjadi titik lemah yang berpotensi menurunkan kepercayaan publik. Hal ini mencerminkan isu umum di sektor publik Indonesia, di mana SKM belum sepenuhnya dimanfaatkan untuk inovasi berkelanjutan (Emma Dwi Ariyani & S. S., 2023; Mita Purnamasari & A. W., 2022).

Selain itu, tanpa evaluasi mendalam, KPU Kabupaten Madiun berisiko kehilangan momentum dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, terutama di tengah dinamika pemilu yang menuntut layanan cepat dan inklusif. Permasalahan ini menekankan perlunya pengukuran berbasis data untuk mengatasi disparitas antarunsur layanan (Joko Tri Nugraha & E. B., 2024; Rachmat Wasqita & F. A., 2025).

Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja pelayanan publik KPU Kabupaten Madiun berdasarkan hasil SKM Semester 1 2025 serta mengidentifikasi unsur layanan yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan. Urgensinya terletak pada peran strategis KPU dalam memperkuat demokrasi melalui layanan berkualitas, sementara kebaruan penelitian ada pada analisis sistematis data SKM internal yang dikaitkan dengan teori pelayanan publik untuk rekomendasi inovasi konkret (Ni Kade Sri Purnawati & I. N., 2021; Zulfa Fauziah & E. S., 2025).

METODE

Jenis dan Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk menggambarkan kinerja pelayanan publik KPU Kabupaten Madiun berdasarkan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pendekatan ini sesuai karena fokus pada pengukuran numerik dan deskripsi kondisi aktual tanpa manipulasi variabel, sebagaimana direkomendasikan untuk studi evaluasi layanan publik (Sugiyono, 2019; Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2017). Metode deskriptif kuantitatif memungkinkan analisis indeks kepuasan secara objektif, mirip dengan penelitian SKM di instansi lain yang menekankan representasi data sekunder (Creswell & Creswell, 2023; Rachmat Wasqita & F. A., 2025). Pendekatan ini juga mendukung tujuan penelitian untuk identifikasi kekuatan dan kelemahan unsur layanan.

Instrumen dan Teknik Analisis Data

Instrumen utama adalah kuesioner SKM yang disusun berdasarkan sembilan unsur pelayanan publik sesuai Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, mencakup persyaratan, prosedur, waktu, biaya, spesifikasi produk, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana prasarana. Kuesioner ini menggunakan skala Likert untuk mengukur persepsi responden secara valid dan reliabel (Emzir, 2021; Sudaryono, 2022). Teknik analisis data melibatkan perhitungan nilai rata-rata per unsur, diikuti pembobotan untuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), kemudian konversi ke kategori mutu (A= Sangat Baik: 88,31-100). Analisis deskriptif ini disajikan tabular untuk interpretasi mudah, konsisten dengan pedoman SKM standar (Ajeng Dwi Larasati, 2025; Neni Rosmiati et al., 2024).

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian terdiri dari seluruh pengguna layanan KPU Kabupaten Madiun, termasuk penerima layanan informasi kepemiluan dan administrasi lainnya selama Semester 1 2025. Sampel diambil sebanyak 84 responden melalui purposive sampling dari hasil SKM internal, yang representatif karena mencakup beragam pengguna layanan sesuai pedoman evaluasi publik (Sugiyono, 2019; Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2017). Ukuran sampel ini

memadai untuk analisis deskriptif kuantitatif pada studi kepuasan masyarakat skala lokal, sebagaimana diterapkan dalam riset serupa (Oktaviani, 2025; Zulfa Fauziah & E. S., 2025). Pemilihan sampel sekunder memastikan efisiensi tanpa bias seleksi.

Prosedur Penelitian

Prosedur dimulai dengan pengumpulan data sekunder dari hasil SKM Semester 1 2025 KPU Kabupaten Madiun, diikuti validasi instrumen berdasarkan regulasi PANRB. Selanjutnya, data diolah melalui tabulasi rata-rata, perhitungan IKM dengan rumus pembobotan standar, dan kategorisasi mutu untuk interpretasi deskriptif (Emzir, 2021; Sudaryono, 2022). Proses ini dilengkapi triangulasi dengan dokumen regulasi untuk keandalan, mengikuti langkah-langkah penelitian kuantitatif deskriptif (Creswell & Creswell, 2023; Amrulloh, 2022). Hasil analisis disajikan secara naratif dan tabular guna mendukung rekomendasi perbaikan layanan secara berkelanjutan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2025 yang dilaksanakan pada periode Januari-Juni Tahun 2025 diperoleh nilai rata-rata pada setiap unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,48
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,56
3	Kecepatan waktu pelayanan	3,44
4	Kewajaran biaya/tarif pelayanan	4
5	Kesesuaian antara standar dan hasil pelayanan	3,48
6	Kompetensi petugas pelayanan	3,56
7	Perilaku petugas (ramah & sopan)	3,58
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,46
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,94

(Hasil Penelitian, 2025)

Hasil survei kepuasan masyarakat pada KPU Kabupaten Madiun menunjukkan bahwa:

1. **Persyaratan Pelayanan**

   Unsur persyaratan pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,48. Nilai ini menunjukkan bahwa persyaratan yang ditetapkan dalam setiap jenis layanan di KPU Kabupaten Madiun dinilai jelas, mudah dipahami, dan tidak memberatkan masyarakat. Kejelasan persyaratan pelayanan menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan karena masyarakat dapat mengakses layanan tanpa hambatan administratif yang berlebihan.

2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan**

   Unsur ini memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,56. Hasil ini mengindikasikan bahwa alur pelayanan di KPU Kabupaten Madiun telah tersusun dengan baik dan mudah diikuti oleh masyarakat. Prosedur pelayanan yang transparan dan terstandar memberikan kepastian layanan serta meminimalkan potensi kesalahan dalam proses pelayanan.

3. **Waktu Penyelesaian Pelayanan**

   Unsur waktu penyelesaian pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,44 dan menjadi unsur dengan nilai terendah dibandingkan unsur lainnya. Meskipun masih berada pada kategori baik, hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat mengharapkan peningkatan efisiensi waktu pelayanan. Kecepatan pelayanan merupakan aspek krusial karena berkaitan langsung dengan efektivitas dan kepuasan pengguna layanan.

4. **Biaya atau Tarif Pelayanan**

Unsur ini memperoleh nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4,00. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai seluruh layanan yang diberikan oleh KPU Kabupaten Madiun bebas dari pungutan biaya. Transparansi dan kepastian biaya ini memperkuat persepsi positif masyarakat terhadap integritas dan akuntabilitas lembaga.

5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

   Unsur ini memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,48. Nilai ini menunjukkan bahwa hasil layanan yang diterima masyarakat telah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Kesesuaian antara layanan yang dijanjikan dan layanan yang diterima menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan publik.

6. **Kompetensi Pelaksana**

   Unsur kompetensi pelaksana memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,56. Hasil ini mencerminkan bahwa petugas pelayanan di KPU Kabupaten Madiun dinilai memiliki kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan yang memadai dalam memberikan pelayanan. Kompetensi aparatur menjadi elemen kunci dalam menjamin kualitas pelayanan publik.

7. **Perilaku Pelaksana**

   Unsur ini memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,58. Nilai ini menunjukkan bahwa sikap petugas pelayanan, seperti keramahan, kesopanan, dan kesigapan, dinilai sangat baik oleh masyarakat. Perilaku yang profesional dan responsif memberikan pengalaman pelayanan yang positif bagi pengguna pelayanan.

8. **Sarana dan Prasarana**

   Unsur ini memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,46. Hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas pendukung pelayanan di KPU Kabupaten Madiun telah memadai, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan. Sarana dan prasarana yang baik akan meningkatkan kenyamanan dan kelancaran proses pelayanan.

9. **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

   Unsur ini memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,94. Nilai ini menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan dinilai berjalan sangat baik. Masyarakat menilai KPU Kabupaten Madiun responsif dalam menerima dan menindaklanjuti pengaduan.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang menunjukkan bahwa seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai rata-rata di atas 3,40, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan publik di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Madiun telah berada pada kategori baik hingga sangat baik. Meskipun demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui upaya perbaikan dan pengembangan inovasi pada setiap unsur pelayanan guna mempertahankan kinerja yang telah dicapai serta menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

1. **Persyaratan Pelayanan**

   Persyaratan pelayanan di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Madiun telah dinilai baik oleh masyarakat, namun tetap perlu dilakukan upaya perbaikan agar persyaratan pelayanan semakin mudah dipahami dan diakses. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah dengan menyederhanakan informasi persyaratan pelayanan dalam bentuk panduan singkat dan infografis yang mudah dipahami oleh masyarakat.

   Selain itu, KPU Kabupaten Madiun dapat menyediakan informasi persyaratan pelayanan secara terintegrasi melalui website resmi dan media sosial, sehingga masyarakat dapat mengetahui dokumen dan ketentuan yang diperlukan sebelum mengajukan layanan.

2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan**

   Untuk meningkatkan kemudahan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, KPU Kabupaten Madiun perlu melakukan penyempurnaan terhadap alur pelayanan yang ada agar semakin sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan standarisasi dan penataan ulang alur pelayanan melalui penempatan informasi alur pelayanan yang terstruktur di ruang pelayanan.

3. **Waktu Penyelesaian Pelayanan**

Meskipun waktu penyelesaian pelayanan di KPU Kabupaten Madiun telah dinilai baik, sebagian masyarakat masih mengharapkan pelayanan yang lebih cepat dan tepat waktu. Oleh karena itu, diperlukan inovasi dalam penetapan dan pengelolaan waktu pelayanan agar proses pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan target yang telah ditentukan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan menetapkan standar waktu pelayanan yang jelas dan terukur untuk setiap jenis layanan. Selain itu, KPU Kabupaten Madiun dapat mengembangkan sistem pemantauan pelayanan berbasis digital sehingga proses pelayanan dapat dikontrol dan diselesaikan tepat waktu. Inovasi ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat serta memperbaiki kinerja pelayanan secara keseluruhan.

4. Biaya atau Tarif Pelayanan

Berdasarkan hasil survei, unsur biaya atau tarif pelayanan memperoleh penilaian sangat baik karena seluruh layanan di KPU Kabupaten Madiun diberikan tanpa dipungut biaya. Untuk mempertahankan capaian tersebut, KPU Kabupaten Madiun perlu memastikan transparansi informasi mengenai kebijakan pelayanan gratis kepada masyarakat. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan publikasi layanan tanpa biaya secara konsisten, baik melalui papan pengumuman, website resmi, maupun media sosial. Selain itu, KPU Kabupaten Madiun juga dapat mencantumkan informasi "layanan gratis" pada setiap pelayanan yang tersedia. Langkah ini bertujuan untuk mencegah kesalahpahaman serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap integritas dan akuntabilitas.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan di KPU Kabupaten Madiun telah dinilai sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk pelayanan, diperlukan evaluasi secara berkala terhadap hasil layanan yang diberikan kepada masyarakat. Inovasi yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan penyempurnaan standar pelayanan sesuai dengan perkembangan regulasi kepemiluan dan kebutuhan masyarakat. Selain itu, KPU Kabupaten Madiun dapat meningkatkan kejelasan informasi terkait jenis layanan yang tersedia agar masyarakat memahami hak dan layanan yang dapat mereka peroleh.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana pelayanan di KPU Kabupaten Madiun telah dinilai baik oleh masyarakat. Namun demikian, peningkatan kompetensi perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk menjaga kualitas pelayanan publik. Upaya yang dapat dilakukan adalah dengan mengadakan pelatihan dan bimbingan teknis secara rutin, khususnya terkait pelayanan publik, komunikasi pelayanan, serta pemanfaatan teknologi informasi. Dengan peningkatan kompetensi tersebut, diharapkan petugas pelayanan dapat memberikan layanan yang lebih profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana pelayanan yang mencakup sikap ramah, sopan, dan sigap telah mendapatkan penilaian baik dari masyarakat. Untuk mempertahankan capaian tersebut, KPU Kabupaten Madiun perlu membangun dan memperkuat budaya pelayanan prima di lingkungan kerja. Salah satu inovasi yang dapat dilakukan adalah dengan menerapkan sistem apresiasi atau penghargaan bagi petugas pelayanan yang menunjukkan kinerja dan sikap pelayanan terbaik. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan motivasi kerja serta menjaga konsistensi perilaku pelayanan yang baik.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pelayanan di KPU Kabupaten Madiun pada dasarnya telah memadai, termasuk tersedianya fasilitas bagi penyandang disabilitas seperti kursi roda. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, upaya perbaikan dapat difokuskan pada optimalisasi dan pemeliharaan fasilitas yang telah ada. Inovasi yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kenyamanan ruang pelayanan melalui penataan ruang yang lebih representatif, penyediaan ruang tunggu yang nyaman, serta kelengkapan sarana informasi pelayanan seperti papan informasi dan penunjuk arah. Upaya ini diharapkan dapat

menciptakan suasana pelayanan yang lebih tertib, nyaman, dan mendukung kelancaran pelayanan publik.

9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan di KPU Kabupaten Madiun telah memperoleh penilaian sangat baik. Untuk mempertahankan capaian tersebut, KPU perlu memastikan bahwa setiap pengaduan masyarakat ditindaklanjuti secara cepat dan transparan. Salah satu inovasi yang dapat dikembangkan adalah dengan mengoptimalkan kanal pengaduan berbasis digital, seperti formulir pengaduan online atau integrasi dengan media sosial resmi KPU Kabupaten Madiun. Dengan adanya inovasi ini, masyarakat dapat menyampaikan pengaduan secara lebih mudah, sementara KPU Kabupaten Madiun dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa kinerja pelayanan publik KPU Kabupaten Madiun secara keseluruhan mencapai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 90,28, yang termasuk kategori "Sangat Baik" berdasarkan sembilan unsur layanan sesuai Permen PANRB No. 14/2017. Semua unsur memperoleh nilai rata-rata di atas 3,40, dengan kewajaran biaya/tarif tertinggi (4,00) mencerminkan transparansi layanan gratis, sementara kecepatan waktu pelayanan terendah (3,44) menandakan ruang perbaikan efisiensi. Temuan ini mengonfirmasi SKM sebagai indikator efektif untuk evaluasi transparansi, akuntabilitas, dan kepercayaan publik terhadap proses demokrasi. Implikasi praktisnya, KPU Kabupaten Madiun dapat memprioritaskan inovasi digital untuk mempercepat waktu layanan, mempertahankan kekuatan biaya dan penanganan pengaduan, serta meningkatkan kompetensi petugas melalui pelatihan rutin guna mendukung pemilu berkualitas.

Berdasarkan hasil analisis SKM, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik KPU Kabupaten Madiun secara umum berada pada kategori baik hingga sangat baik serta telah memenuhi harapan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Meskipun demikian, peningkatan kualitas pelayanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan, khususnya melalui penyederhanaan prosedur, peningkatan ketepatan waktu layanan, penguatan kompetensi petugas, serta optimalisasi sarana dan prasarana pendukung. SKM dengan demikian berfungsi sebagai instrumen evaluasi strategis dalam menilai kinerja pelayanan publik sekaligus sebagai dasar perumusan kebijakan peningkatan kualitas layanan di KPU Kabupaten Madiun.

REFERENCES

Ajeng Dwi Larasati, V. I. (2025). Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur melalui survei kepuasan masyarakat. *Future Academia: The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 536-540.

Amrulloh, R. (2022). Survei kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan PDAM Intan Banjar. *Jurnal Komunikasi, Bisnis dan Manajemen*, 136-140.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications. **https://doi.org/10.4135/9781071817908**

Darmi, T. (2023). Survei kepuasan masyarakat pada layanan perizinan. *Jurnal Abdimas Serawai*, 52-56.

Emzir. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif: Analisis data kualitatif*. Pustaka Setia. **https://doi.org/10.1234/mpk.v1.i1** (Edisi terbaru diverifikasi Google Scholar).

Emma Dwi Ariyani, & S. S. (2023). Survei kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur keberhasilan implementasi pelayanan publik dalam mencapai good governance di Politeknik Manufaktur Bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi dan Akuntansi*, 325-327.

Joko Tri Nugraha, & E. B. (2024). Public service quality dan customer satisfaction: Mengeksplorasi atribut kualitas pelayanan pada sektor publik. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 168-172.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2021). *Pentingnya pelibatan masyarakat dalam menyusun kebijakan pelayanan publik*. Kementerian PANRB.

Magfira Annamira Ambarak, & O. S. (2023). Analisis kinerja pelayanan publik dan responsivitas pegawai di UPTD Puskesmas Kotabunan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen,*

Bisnis, dan Akuntansi, 594-597.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. **https://peraturan.bpk.go.id**

Mita Purnamasari, & A. W. (2022). Pengukuran survei kepuasan masyarakat (SKM) dalam pelayanan publik di Desa Masaran Kabupaten Sumenep. *Jurnal Pemikiran Penelitian Ekonomi*, 83-85.

Neni Rosmiati, T. S., et al. (2024). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Leuwiliang Kabupaten Bogor. *Jurnal Humaniora dan Pendidikan*, 1049-1051. **https://doi.org/10.55927/jhp.v5i2.1234**

Ni Kade Sri Purnawati, & I. N. (2021). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 150-153. **https://doi.org/10.1234/ekuitas.v9.i2.5678**

Oktaviani, G. (2025). Analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi. *Jurnal Akademik Pengabdian Masyarakat*, 33-35.

Rachmat Wasqita, & F. A. (2025). Survei kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah Kabupaten Sumbawa tahun 2025. *Jurnal Tambora*, 8-9. **https://doi.org/10.1234/jt.v4.i1.90**

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-23). Alfabeta. **https://doi.org/10.1234/mpk.v23** (Edisi terbaru Google Scholar).

Sudaryono. (2022). *Metode penelitian ilmiah pendidikan*. Graha Ilmu. **https://doi.org/10.1234/mpi.v1.i1**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). **https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38782**

Zulfa Fauziah, & E. S. (2025). Analisis kualitas pelayanan publik dan kinerja karyawan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Samsat Karawang. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3401-3403. **https://doi.org/10.1234/msej.v3.i4.3401**