



**RESPONS BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN MALANG
TERHADAP PENURUNAN INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh

VIKI ANGGRAENI AYU VENDITA

NPM 21801091061



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
MALANG
2022**

RINGKASAN

Viki Anggraeni Ayu Vendita, 2022, NPM 21801091061, Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Respons Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Malang Terhadap Penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik. Dosen Pembimbing I : Dr. Afifuddin, S.Ag., M.Si., Dosen Pembimbing II : Hirshi Anadza, S.Hub.Int., M.Hub.Int.

Sesuai Undang-undang Nomor 5 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Malang termasuk dalam perangkat daerah yang melakukan pelayanan publik dalam bentuk pelayanan kepegawaian. Strategi yang dirancang oleh Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang Tahun 2016-2021 mengarah pada pembangunan Manajemen Sumber Daya Aparatur Sipil Negara. Namun, diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada kantor BKPSDM Kabupaten Malang tahun 2019 hingga 2021 mengalami penurunan. Berdasarkan tersebut sebuah tindaklanjut sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik sangat diperlukan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi tindaklanjut sebagai respons Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Malang dalam penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), serta mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) *Outcome based performance* atau hasil kinerja kantor BKPSDM Kabupaten Malang terlaksana dengan baik, sesuai dengan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mendapat mutu pelayanan B atau “baik”. Penerapan strategi reactor defender kantor BKPSDM Kabupaten Malang sebagai bentuk respon dalam penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); (2) beberapa unsur pelayanan menjadi faktor yang mempengaruhi penurunan IKM yaitu waktu pelayanan, prosedur, persyaratan.

Kata Kunci : Respons Instansi Pemerintah, Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

SUMMARY

Viki Anggraeni Ayu Vendita, 2022, NPM 21801091061, Study Program of Public Administration, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, The Response of the Agency for Personnel and Human Resources Development of Malang Regency to the Decrease in the Community Satisfaction Index in Public Service, Supervisory Lecturer I : Dr. Afifuddin, S.Ag., M.Si., Supervisory Lecturer II : Hirshi Anadza, S.Hub.Int., M.Hub.Int.

In accordance with Law Number 5 of 2009 concerning public services in article 1 paragraph (1) that public services are activities in the context of fulfilling service needs in accordance with regulations for every citizen and resident of goods, services and administrative services provided by public service providers. . The Agency for Personnel and Human Resources Development (BKPSDM) of Malang Regency is included in the regional apparatus that performs public services in the form of personnel services. The strategy designed by the Malang City Regional Personnel Agency for 2016-2021 leads to the development of State Civil Apparatus Resource Management. However, it is known that the Community Satisfaction Index (IKM) at the Malang Regency BKPSDM office from 2019 to 2021 has decreased. Based on this, a follow-up as an effort to improve the quality of public services is needed.

This study aims to determine the follow-up strategy in response to the Malang Regency Personnel and Human Resources Development Agency in reducing the Community Satisfaction Index (IKM), and to find out what factors affect the decline in the Community Satisfaction Index (IKM) at the Office of the Personnel and Human Resources Development Agency. . This research uses a qualitative research type with a descriptive approach. Data analysis used in this research is data reduction, data presentation, and conclusions.

The results of the study show that (1) Outcome based performance or the performance results of the Malang Regency BKPSDM office were carried out well, according to the results of the Community Satisfaction Index (IKM) survey which received service quality B or "good". The application of the reactor defender strategy at the Malang Regency BKPSDM office as a form of response in reducing the Community Satisfaction Index (IKM); (2) several service elements are factors that influence the decline in SMIs, namely service time, procedures, requirements.

Keywords: Government Agencies Response, Public Service, Community Satisfaction Index (IKM)

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam sebuah penyelenggaraan pemerintahan, dan pelayanan publik sebagai indikator penilaian kinerja pemerintah baik daerah maupun pusat (Hayat, 2017:1). Sesuai Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah 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.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang ada di pemerintahan daerah adalah pelayanan kepegawaian yang dilaksanakan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Malang (BKPSDM). BKPSDM merupakan salah satu perangkat daerah yang berfungsi menunjang urusan pemerintah di bidang kepegawaian serta pendidikan dan pelatihan. Berdasar pada Peraturan Bupati Nomor 36 Tahun 2018 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia. Kantor BKPSDM Kabupaten Malang terdiri dari beberapa bidang yakni, 1.) Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi Aparatur; 2.) Bidang Mutasi dan Promosi Aparatur; 3.) Bidang Pengembangan

Kompetensi Aparatur; 4.) Bidang Penilaian Kinerja dan Penghargaan Aparatur (Bkpsdm.malangkab.go.id).

Mempunyai tugas pokok dan fungsi untuk melaksanakan urusan pemerintah pada bidang kepegawaian, menjadikan BKPSDM instansi pemerintah daerah yang khusus menangani masalah kepegawaian termasuk melakukan pelayanan kepegawaian. Demikian halnya dengan pegawai pemerintah sebagai abdi masyarakat dan abdi pemerintah, dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Aspek dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat sebaik-baiknya terkait pemenuhan barang dan jasa publik (Hayat, 2017:52). Sebab hal tersebut sudah menjadi salah satu fungsi dan tanggung jawab yang harus dijalankan oleh pemerintah yang mempunyai tugas menyelenggarakan seluruh proses pelaksanaan pembangunan dalam berbagai sektor kehidupan mulai dari tingkat pusat hingga tingkat daerah.

Dalam proses penyelenggaraannya, organisasi memiliki sebuah strategi yang dirancang untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi. Termasuk Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Malang yang melaksanakan kegiatan pembangunan, yang mengarah pada pembangunan Manajemen Sumber Daya Aparatur Sipil Negara. Berikut strategi yang dirancang oleh Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Malang Tahun 2016-2021 : 1) Meningkatkan kapasitas aparatur melalui pendidikan dan pelatihan kepemimpinan; 2) Meningkatkan kapasitas aparatur melalui pendidikan dan pelatihan teknis dan fungsional; 3) Mewujudkan aparatur yang kompeten dan profesional melalui pembinaan dan pengembangan aparatur (Rencana Strategis Badan

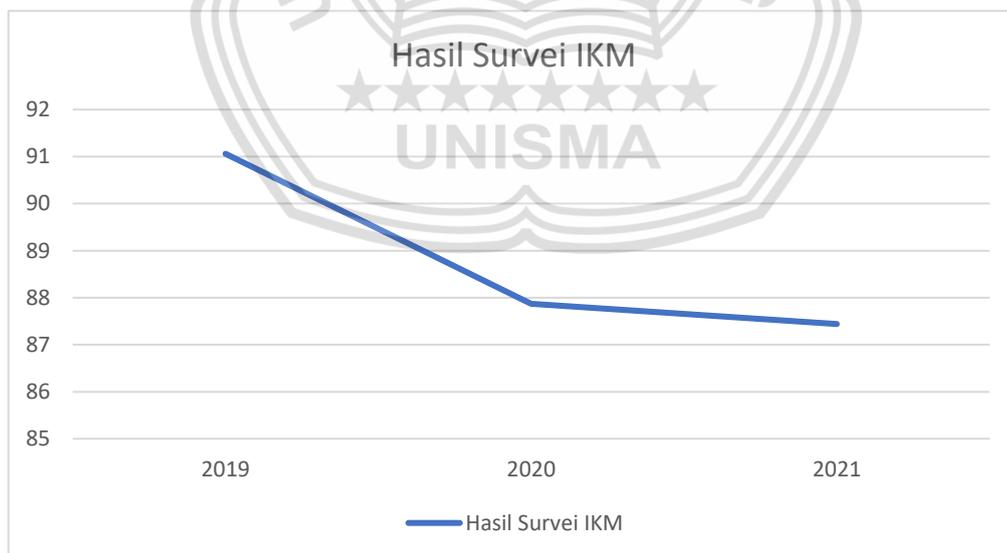
Kepegawaian Daerah Kabupaten Malang Tahun 2016-2021, 2016:50). Rencana strategi ini dirancang untuk penyelenggaraan di tahun 2016 hingga 2021 yang diharapkan mampu meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dan meningkatkan kinerja birokrasi dan layanan publik melalui peningkatan kompetensi dan profesionalisme aparatur (Renstra Kabupaten Malang Tahun 2016-2021, 2016:50).

Pelaksanaan rencana strategi tersebut merupakan amanat yang perlu dilakukan dalam melakukan kajian kualitas layanan publik untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai perwujudan *Clean Governance* dan *Good Governance* dalam bentuk akuntabilitas, transparansi, supremasi hukum serta menjawab kebutuhan masyarakat (Survey Kepuasan Masyarakat BKPSDM Kabupaten Malang, 2020:1). Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat adalah metode dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat, atau juga biasa disebut dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan output dari objek penilaian kinerja, dan merupakan sebuah kebijakan publik yang sangat bagus dan berorientasi perbaikan kedepan (Suriadi dan Halim, 2020:2). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berupa data yang selanjutnya di konfigurasi ke dalam angka yang secara *universal* digunakan standar acuan mulai dari 0 hingga 100 dengan mutu pelayanan dari A hingga D atau “sangat baik dan “tidak baik”.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Malang termasuk kedalam instansi pemerintah yang diharuskan melakukan pelaporan hasil kegiatan pelayanan. Hal tersebut berdasar pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedomaan Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Pada portal situs resmi BKPSDM Kabupaten Malang bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengalami penurunan pada tahun 2019 hingga 2021, dengan Indeks sebesar 91,06 persen capaian mutu pelayanan A “sangat baik” di tahun 2019 dan mengalami penurunan di tahun 2020 menjadi 87,87 persen capaian mutu pelayanan B “baik”, dan mengalami penurunan kembali pada tahun 2021 menjadi 87,44 persen dengan capain mutu pelayanan B “baik” (bkpsdm.go.id).



Gambar 1 : Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Sumber : diolah oleh peneliti, 2022

Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada BKPSDM Kabupaten Malang memiliki 9 (sembilan) unsur yaitu : 1) persyaratan; 2) Sistem, mekanisme dan prosedur; 3) Waktu penyelesaian; 4) Biaya dan tarif; 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan; 6) Kompetensi pelaksana; 7) Perilaku pelaksana; 8) Sarana dan prasarana; 9) Penanganan pengaduan, saran dan masukan (Survey Kepuasan Masyarakat BKPSDM Kabupaten Malang, 2019:3).

Selanjutnya, berdasarkan hasil observasi langsung di lapangan, peneliti menemukan beberapa masalah terkait pelayanan di BKPSDM Kabupaten Malang yakni waktu pelayanan yang cenderung lama, dan persyaratan yang dijelaskan kurang dipahami oleh beberapa penerima layanan. Berdasarkan tersebut, penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencerminkan bahwa penyelenggaraan kinerja organisasi yang tidak maksimal dan berdampak pada kualitas pelayanan publik. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan melalui pembenahan berbagai aspek, antara lain kelembagaan, tatalaksanaan, kepegawaian dan akuntabilitas, serta pengawasan guna menghasilkan pelayanan publik yang prima, cepat, tepat dan mudah (Suriadi dan Halim, 2020:3).

Sebab, kualitas pelayanan publik di Indonesia dinilai masih kurang ideal, hal tersebut dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat rendah. Menurut Ombudsman (dalam Widyaning, 2022) sepanjang tahun 2021 jumlah laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman sebanyak 7.186 laporan dan instansi yang paling banyak dilaporkan adalah pemerintah daerah (pemda) sebesar 40,99%. Berdasarkan tersebut, pegawai

atau sumber daya manusia adalah aktor penting dalam keberhasilan upaya peningkatan kualitas pelayanan. Sebab, sumber daya manusia memiliki tugas pokok dan fungsi dalam organisasi yang bertujuan mencapai tujuan utama organisasi.

Tujuan organisasi dapat tercapai secara efisien dan efektif karena adanya evaluasi kinerja. Evaluasi merupakan kegiatan yang meliputi dua langkah yakni pengukuran dan penilaian (Suryadi 2020:19). Evaluasi kinerja merupakan cara yang paling adil dalam memberikan *reward* atau penghargaan atas capaian pegawai (Rismawati dan Mattalata, 2018:6). Evaluasi kinerja menitikberatkan pada evaluasi sebagai proses pengukuran sejauh mana kinerja dari pegawai atau sekelompok pegawai dapat bermanfaat untuk mencapai tujuan (Rismawati dan Mattalata, 2018:5). Kegiatan evaluasi tersebut adalah bentuk respon organisasi yang kemudian melahirkan strategi atau kebijakan lainnya sesuai dengan masalah yang dihadapi. Donald B. Yarbrough dkk, 2010 (dalam Munthe, 2015:2) mengatakan evaluasi sangat penting untuk pengambilan keputusan, kebijakan, kesimpulan, dan pengembangan kapasitas dalam merespon kebutuhan dan kepentingan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“RESPONS BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN MALANG TERHADAP PENURUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK”**.

B. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah maka muncullah dua pertanyaan. Pertama, Bagaimana respons Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Malang dalam penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ? Kedua, Apa saja faktor yang mempengaruhi penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ?

C. Fokus Penelitian

Menurut Moloeng, 2014 (dalam Anggito dan Setiawan, 2018:72) menyatakan bahwa perumusan masalah dengan menentukan fokus mempunyai dua tujuan yaitu membatasi masalah penelitian, dan sebagai kriteria inklusi/eksklusi ketika pengumpulan data. Dengan begitu, berikut dua fokus utama dalam penelitian ini :

1. Respons Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Malang Terhadap Penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
 - a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai Outcome Based Performance di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Malang
 - b. Monitoring dan Evaluasi (Monev) sebagai Respons atas Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kantor BKPSDM Kabupaten Malang
2. Identifikasi faktor yang mempengaruhi penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Malang.

- a. Faktor Internal
- b. Faktor Eksternal

D. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini sebagai berikut :

Pertama, untuk mengetahui respons Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Malang terhadap Penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Kedua, untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Malang.

E. Manfaat Penelitian

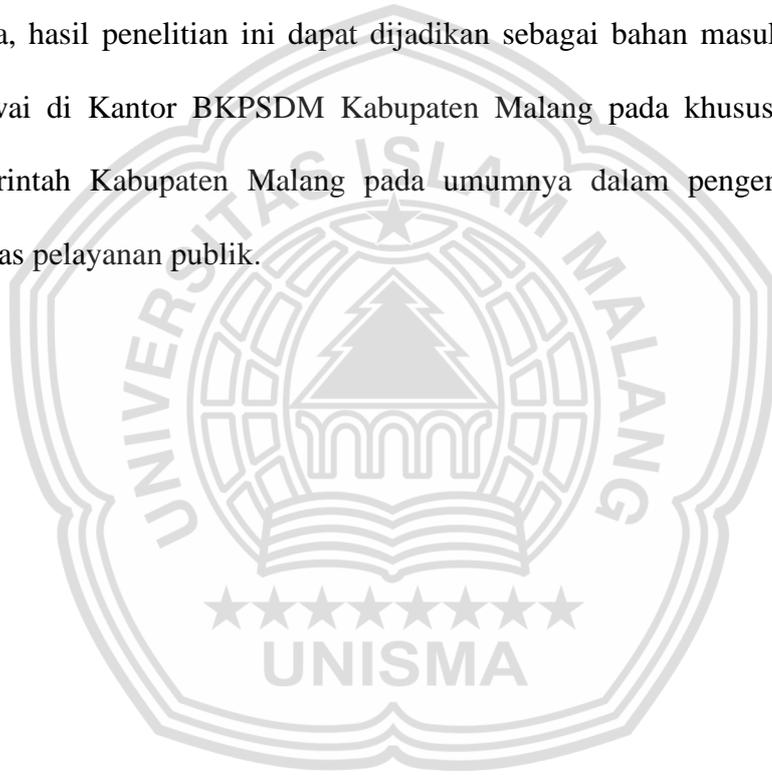
Adapun manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Pertama, bagi jurusan administrasi publik dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan dalam hal mengenai responsibilitas instansi pemerintah dalam upaya peningkatan pelayanan publik khususnya Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Malang. Kedua, bagi administrasi publik dapat dipakai sebagai referensi lanjutan untuk peneliti selanjutnya yang akan mengkaji secara mendalam mengenai indeks kepuasan masyarakat dan program pemerintah daerah. Ketiga, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang *Clean Governance* dan *Good Governance*.

2. Manfaat Praktis

Pertama, hasil penelitian ini berguna sebagai sarana latihan dalam pengembangan kemampuan dalam bidang penelitian dan penerapan ilmu yang telah didapat selama masa kuliah, serta menambah pengetahuan yang berkaitan dengan Responsibilitas Instansi Pemerintahan terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat khususnya di Kantor BKPSDM Kabupaten Malang. Kedua, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pegawai di Kantor BKPSDM Kabupaten Malang pada khususnya dan Pemerintah Kabupaten Malang pada umumnya dalam pengembangan kualitas pelayanan publik.



BAB VII

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penyajian data dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Respons Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Malang terhadap penurunan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) yaitu :

Diketahui bahwa *outcome based performance* atau luaran hasil kinerja dari instansi pemerintah dalam hal pelayanan kepegawaian yaitu BKPSDM Kabupaten Malang dilaksanakan dengan baik, hal tersebut berdasarkan dari hasil survei IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat). Meskipun pada tahun 2019 hingga 2021 mengalami penurunan, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di BKPSDM Kabupaten Malang mendapatkan mutu pelayanan B atau “baik”. Serta pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi (Monev) atau *feedback* sebagai bentuk respons oleh BKPSDM Kabupaten Malang, termasuk pada jenis *Institusionalized Feedback*, sebab umpan balik dilakukan oleh lembaga dengan cara mengumpulkan pendapat khalayak untuk kemudian dianalisis oleh lembaga tersebut.

Selanjutnya, dari *feedback* menghasilkan sebuah strategi sebagai bentuk langkah perbaikan, dengan menyusun rencana tindak lanjut. Dalam hal tersebut, BKPSDM Kabupaten Malang menerapkan strategi *reactor*

defender, dimana sebuah organisasi merespons atas situasi organisasi namun dengan sangat lambat dan perlu adanya penyesuaian, serta kinerja yang dilakukan stabil dan cenderung monoton dengan jangkauan yang sangat pendek.

2. Identifikasi faktor yang mempengaruhi penurunan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) di kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Malang, terbagi menjadi 2 faktor yaitu 1.) Faktor eksternal : Waktu pelayanan, sebab dianggap kurang cepat; Prosedur, sebab dianggap kurang sesuai; Persyaratan, sebab dianggap kurang detail; 2.) Faktor Eksternal : Adanya Covid19, akibatnya beberapa kegiatan dibatasi; Adanya kegiatan lainnya, dan akibatnya kegiatan yang lainnya jadi tertunda.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan mengenai respons instansi pemerintah yaitu BKPSDM Kabupaten Malang terhadap penurunan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat), maka dapat direkomendasikan sebagai berikut :

1. Terkait beberapa masalah yang mempengaruhi penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dan yang paling berpengaruh adalah sarana dan prasarana, berdasarkan pada permasalahan yang ada di halaman 77. Maka sebaiknya dapat ditingkatkan performa aplikasinya dengan melakukan pengecekan dan perbaikan secara berkala ditiap bulannya.
2. Berdasarkan hasil IKM tahun 2022 triwulan 1 yang mengalami peningkatan dari tahun 2021, yang tertera pada halaman 87. Maka pelaksanaan Monev

dapat dikatakan berjalan dengan baik dan tepat. Selanjutnya, diharapkan pelaksanaan Monev untuk lebih baik dan tepat waktu.

3. Berdasarkan permasalahan yang tertera pada halaman 78. Maka sebaiknya, untuk selanjutnya dapat dilaksanakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara online.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdillah, Leon A. 2020. *Human Capital Management*. Yayasan Kita Menulis.
- Ahmad. 2020. *Manajemen Strategis*. Makassar : CV. Nas Media Pustaka.
- Anggito, Albi dan Setiawan, Johan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi : CV. Jejak.
- Cardy, Robert L. dan Leonard, Brian. 2015. *Performance Management : Concept, Skill, and Exercise*. Newyork : Routledge.
- Chaerudin, Ali; Rani, Inta, Hartaningtyas; dan Alicia, Velma. 2020. *Sumber Daya Manusia : Pilar Utama Kegiatan Operasional Organisasi*. Sukabumi : CV. Jejak.
- Daraba, Dahyar. 2019. *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Parang : Leisyah.
- Dimiyati, Johni. 2013. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Aplikasinya pada Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Dwiyanto, Agus. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Edi, Fandi Rosi Sarwo. 2016. *Teori Wawancara Psikodignastik*. Yogyakarta : Leutika Prio.
- Frida, Catharina Vista Okta. 2020. *Manajemen Kinerja*. Guepedia.
- Hajar, Ibnu. 2019. *Manajemen Strategi – Konsep Keunggulan Bersaing*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Hartono, Jogiyanto. 2018. *Metoda Pengumpulan dan Teknik Analisis Data*. Yogyakarta : Andi.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok : PT. Raja Grafindo Persada.
- Imbaruddin, Amir. 2016. *Birokrasi. Akuntabilitas dan Kinerja*. Makassar : DeLaMacca.
- Kartono, Salim. 2008. *Daring To Begin : Berani Memulai, Berani Sukses*. Jakarta Selatan : Trans Media Pustaka.

- Mamik. 2015. *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo : Zifatama Publisher.
- Mardiasmo. 2021. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Manurung, Laurensius. 2010. *Strategi dan Inovasi Modal Bisnis Meningkatkan Kinerja Usaha*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung : UNPADPRESS.
- Pakpahan, Andrew Fernando, dkk. 2021. *Metodologi Penelitian Ilmiah*. Yayasan Kita Menulis.
- Pearce II, John dan Robinson, Richard B. 2008. *Manajemen Strategis : Formulasi, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Ramadhan, Muhammad. 2021. *Metode Penelitian*. Surabaya : Cipta Media Nusantara.
- Romli, Khomsahrial. 2016. *Komunikasi Massa*. Jakarta : PT. Grasindo.
- Runtuuwu, Prince Charlesheston. 2021. *Metodologi Penelitian*. Solok : CV. Mitra Cendekia Media.
- Saifuddin, Ahmad. 2020. *Penyusunan Skala Psikologi*. Jakarta : Kencana.
- Sedjati, Retrina Sri. 2015. *Manajemen Strategis*. Yogyakarta : Deepublish.
- Silalahi, Elvie Maria. 2021. *Improve Your Employee Productivity and Performance*. Deepublish.
- Sitoyo, Sandu dan Sodik, Ali. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Literasi Medai Publishing.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suharli, J.L. Michell. 2013. *Awareness*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sujana, I Wayan. 2019. *Upacara Nyiramang Layon di Merajan Pada Pasek Gede Jong Karem Desa Adat Kapal Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung*. Bali : Nila Cakra.
- Suryadi, Ahmad. 2020. *Evaluasi Pembelajaran Jilid 1*. Sukabumi : CV. Jejak, anggota IKAPI.

Taufiq, Mohamad Wirzal. 2016. *Liver Your Highest Value*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Widjaya, dan Umrati. 2020. *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan*. Makassar : Sekolah Tinggi Theologi Jaffray.

Wijayanto, Dian. 2012. *Pengantar Manajemen*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Yunus, Eddy. 2016. *Manajemen Strategis*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.

Zamza, Fakhry dan Firdaus. 2018. *Aplikasi Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : CV. Budi Utama.

Jurnal

Cahyaningsih, Elin dan Rusdianti, Dede. 2021. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembinaan dan Layanan Pengelolaan Data dan Penyajian Informasi Kepegawaian*. Jakarta : Jurnal Civil Service Vol.15, No.1. <https://jurnal.bkn.go.id/index.php/asn/article/view/297>.

Damayanti, Luh Dea, dkk. 2019. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kator Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng*. Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha Volume II No. 1 Tahun 2019, e-ISSN : 2599-1426. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPE/article/view/20048>.

Sulistyo, Indah Nuraini dan Ediwidjojo, Sotya Pertiwi. 2020. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen*. Jurnal E-Bis Volume 4 Nomor 2 276-286, e-ISSN : 2622-3368. <https://jurnal.politeknik-kebumen.ac.id/E-Bis/article/view/386>.

Widjaya, Suandi. 2019. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitung Kabupaten Oku Timur*. Jurnal Volume 1 Nomor 2 Edisi Maret 2019, ISSN : 2564-3141. <https://ejournal.pps-unisti.ac.id/index.php/JIASK/article/view/8>

Yanto Dwi., Sisbiyanto., dan Waluyo, Sigit Hadi. 2020. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Bidang Kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Probolinggo Tahun 2018*. Probolinggo : Jurnal Ilmiah Bohongana Vol. 3 No. 1. <https://ejournal.polnustar.ac.id/jib/article/view/228>.

Artikel

Widyaningsih, Anita. 2022. Ombudsman RI Luncurkan Laporan Tahunan 2021, Layanan Pemda Paling Banyak Dilaporkan Masyarakat. Ombudsman

[Internet], 17 Maret. Available from : <<https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-luncurkan-laporan-tahunan-2021--layanan-pemda-paling-banyak-dilaporkan-masyarakat>>

Undang-undang atau Dasar Hukum

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. 2004. Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Bupati Nomor 36 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia.

Peraturan Pemerintah (PP) No. 30 Tahun 2019 tentang penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil.

Undang-undang Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1).

Dokumen

Dokumen Hasil Evaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi Aparatur.

Dokumen Hasil Evaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Bidang Mutasi dan Promosi Aparatur.

Dokumen Hasil Evaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Bidang Penilaian Kinerja dan Penghargaan Aparatur.

Dokumen Surat Penyampaian Hasil Kuisisioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Internet

Bkpsdm.malangkab.go.id