

## **Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Kepengurusan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) di Polsek Jambangan**

### **Analysis Of The Public Satisfaction Index On The Management Service Of The Certificate Of Loss Report (SKTLK) At The Jambangan Police Station**

**Novian Kusuma Dewi<sup>1</sup>, Noviyanti<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya  
email: [novian.19069@mhs.unesa.ac.id](mailto:novian.19069@mhs.unesa.ac.id)

<sup>2</sup>Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya  
email: [noviyanti@unesa.ac.id](mailto:noviyanti@unesa.ac.id)

#### **Abstrak**

Permasalahan yang terdapat pada layanan kepengurusan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), Polsek Jambangan belum melaksanakan IKM, kurangnya sumber daya manusia yang mengakibatkan pelayanan yang kurang maksimal, kurangnya publikasi terkait informasi mengenai layanan kepengurusan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) dan kurangnya sarana prasarana. Maka dari itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada layanan kepengurusan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) di Polsek Jambangan. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Dalam penelitian ini untuk mengukur kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Polsek Jambangan adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling* dengan jumlah populasi sebanyak 250 orang dan jumlah sampel sebanyak 71 orang dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Polsek Jambangan masuk ke dalam kategori "BAIK" dengan nilai interval yaitu sebesar 81,57. Saran yang diberikan untuk Polsek Jambangan dalam memperbaiki unsur-unsur yang belum sepenuhnya berjalan lancar yaitu, unsur sistem, mekanisme dan prosedur sebaiknya memberikan informasi untuk SOP dan jam operasional di area Polsek Jambangan, untuk perilaku pelaksana sebaiknya menerapkan 3S kepada pemohon, unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu sebaiknya Polsek Jambangan menerapkan teknologi informasi untuk survei kepuasan, dan yang terakhir untuk sarana dan prasarana yaitu sebaiknya Polsek Jambangan melakukan inventarisasi barang dan melakukan pengajuan pengadaan barang.

**Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), kepengurusan Surat Keterangan Tanda Laport Kehilangan (SKTLK), Layanan****Abstract**

The problems that exist in the service of managing the Certificate of Loss Report (SKTLK), Polsek Jambangan has not implemented the IKM, lack of human resources which results in less than optimal service, lack of publication related to information about the service of managing the Certificate of Loss Report (SKTLK) and lack of infrastructure. Therefore, the purpose of this study is to describe and analyze the results of the Community Satisfaction Index (SMI) on the service of managing the Certificate of Loss Report (SKTLK) at the Jambangan Police. This research uses a quantitative approach with a survey method. In this study to measure public satisfaction with the services provided by Jambangan Police is to use the Community Satisfaction Index in accordance with the Regulation of the Minister of Administrative Reform of Bureaucratic Reform (Permenpan RB) Number 14 of 2017 concerning Guidelines for Preparing Community Satisfaction Surveys for Public Service Delivery Units. The sampling technique used Accidental Sampling with a population of 250 people and a sample size of 71 people using data collection techniques in the form of questionnaires. The results showed that the Community Satisfaction Index at Jambangan Police fell into the "GOOD" category with an interval value of 81.57. Suggestions given to Jambangan Police in improving elements that have not fully run smoothly.

**Keywords: Community Satisfaction Index (IKM), management of Certificate of Loss Report (SKTLK), Services**

**Pendahuluan**

Berdasarkan laporan Ombudsman Republik Indonesia (2021) menunjukkan bahwa terdapat instansi yang mendapatkan laporan layanan publik terbanyak yaitu pemerintah daerah 33,89%, Badan Pertahanan Nasional 11,24 %, dan kepolisian 9,28%. Hal ini terlihat instansi kepolisian banyak menerima pelaporan pengaduan atas pelayanan yang mereka berikan. Tolok ukur keberhasilan instansi pemerintahan yang sejalan dengan perkembangan teknologi serta permintaan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih baik adalah tingkat kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat (Atmaja, 2018). Oleh karena itu, pelaksana pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk memenuhi keinginan masyarakat dalam memberikan layanan yang optimal. Apabila suatu layanan telah memenuhi spesifikasi dengan baik, maka kualitas layanan tersebut dapat dianggap baik. Namun, jika spesifikasi tidak terpenuhi kualitas layanan akan menjadi tidak baik dan mengakibatkan menurunnya kualitas layanan (Atmaja, 2018). Kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan yang dirasakan oleh individu sesudah menerima hasil atau pelayanan dari penyedia layanan. Tingkat kepuasan tersebut berperan sebagai penilaian terhadap kinerja yang diharapkan dan yang benar-benar dirasakan oleh individu tersebut. Menurut Atmaja (2018) menyebutkan bahwa kepuasan masyarakat adalah evaluasi subjektif yang dilakukan oleh individu yang melakukan perbandingan antara hasil suatu layanan dengan harapan mereka, dan hal ini menimbulkan perasaan kepuasan atau kekecewaan terhadap suatu layanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sejumlah data serta informasi yang mencerminkan tingkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh

aparatur penyelenggara pelayanan publik (Setiawati, 2022). Data tersebut didapatkan melalui pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif, pelayanan yang diterima oleh masyarakat kemudian dibandingkan antara hasil yang didapatkan dengan harapannya. Maksud dari melaksanakan pengukuran IKM ini adalah untuk digunakan sebagai dasar evaluasi terhadap elemen-elemen pelayanan yang perlu diperbaiki, serta sebagai pendorong dan pemelihara mutu kualitas pelayanan sebuah instansi (Setiawati, 2022). Penyelenggara pelayanan publik perlu melaksanakan pengukuran IKM sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan (Setiawati, 2022). Kepolisian termasuk salah satu lembaga pemerintah yang aktif dalam memberikan layanan ke masyarakat secara umum. Sesuai dengan ketentuan umum Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resort Dan Kepolisian Sektor Pasal 1 menyebutkan bahwa, Polri sebagai instrumen negara yang bertanggung jawab dalam menjaga keamanan sekaligus ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, dan juga memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat demi memelihara keamanan dalam negeri. Dengan dasar tersebut, lembaga kepolisian punya tanggung jawab yang termasuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Kepolisian Negara Republik Indonesia Sektor (Polsek) Jambangan memiliki berbagai kelompok pelayanan administrasi. Salah satu pelayanan administrasi di Polsek Jambangan adalah kepengurusan Surat Keterangan Tanda Lapur Kehilangan (SKTLK). Surat Keterangan Tanda Lapur Kehilangan (SKTLK) merupakan surat yang dikeluarkan dari kepolisian yang memberikan keterangan bahwa pemohon atau masyarakat mengalami kehilangan barang maupun dokumen/surat. Di Polsek Jambangan sendiri dalam waktu proses penerbitan Surat Keterangan Tanda Lapur Kehilangan (SKTLK)/laporan kehilangan memerlukan 5 s/d 10 menit bagi pelapor yang sudah memenuhi persyaratan. Polsek Jambangan dalam melaksanakan penanganan pengaduan pemohon terkait kepengurusan Surat Keterangan Tanda Lapur Kehilangan (SKTLK) belum sepenuhnya dapat dikatakan optimal, seperti yang peneliti dapatkan dari Google Reviews terkait penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Polsek Jambangan masih terdapat banyak keluhan yang mengakibatkan penilaian (rating) pelayanan yang diberikan rendah yaitu 3,7. Dan juga Polsek Jambangan termasuk Polsek yang ada di Surabaya bagian selatan yang mendapat keluhan terbanyak di layanan kepengurusan Surat Keterangan Tanda Lapur Kehilangan, hasil penelitian tersebut akan tersaji pada tabel 1.1. Hal ini yang mengakibatkan peneliti memilih layanan kepengurusan Surat Keterangan Tanda Lapur Kehilangan (SKTLK) di Polsek Jambangan untuk menjadi fokus utama dalam penelitian ini.

**Tabel 1**

**Keluhan Masyarakat**

No	Nama Polsek	Rating Pelayanan	Keluhan Terbanyak
1	Kepolisian Sektor Gayungan	4,6	Pelayanan SKCK
2	Kepolisian Sektor Wonokromo	4,4	Kasus Penipuan

3	Kepolisian Sektor Dukuh Pakis	4,3	Pelayanan E-Tilang
4	Kepolisian Sektor Wonocolo	4,3	Pelayanan SKCK
5	Kepolisian Sektor Jambangan	3,7	Pelayanan SKTLK
6	Kepolisian Sektor Sawahan	3,6	Pelayanan SKCK
7	Kepolisian Sektor Wiyung	3,5	Sikap Pegawai
8	Kepolisian sektor Karang Pilang	3	Pelayanan SKCK

*Sumber: Data diolah peneliti, Polrestabes Surabaya (2023)*

Dengan melihat pada Google Reviews terkait penilaian (rating) pelayanan tersebut dan juga data keluhan masyarakat setiap Polsek yang ada di Surabaya bagian selatan, peneliti melakukan observasi dan wawancara awal untuk mendapatkan informasi seputar strata kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Polsek Jambangan, dilakukan pengukuran dan evaluasi berdasarkan pendapat masyarakat. Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa Polsek Jambangan belum melaksanakan IKM. Kendala kedua yang ditemui adalah petugas yang menerima laporan pemohon hanya satu anggota dibagian Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu. Yang di mana petugas ini mengurus semua laporan dari pemohon. Pelayanan yang kurang baik akhirnya diterima oleh pemohon. Kendala ketiga dalam pelayanan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) masih banyak pemohon yang belum mengetahui jam operasional Polsek Jambangan. Pemohon mengira pelayanan SKTLK ini tidak buka pada hari sabtu dan minggu, sedangkan kepengurusan SKTLK ini buka setiap hari selama 24 jam. Selain pemohon yang tidak mengetahui jam operasional, pemohon juga banyak tidak mengetahui bahwa Polsek Jambangan tidak bisa mengurus Surat Keterangan Tanda Lapor kehilangan seperti, BPKB, PETOK D, Sertifikat Tanah, Giro, Deposito, Ijazah dan passport. Ini disebabkan oleh kurangnya media informasi yang ada di area Polsek Jambangan dan juga di web laman resmi. Kendala keempat yang ditemui untuk kenyamanan lingkungan adalah beberapa pemohon mengeluh atas kurangnya sarana yang disediakan saat menunggu untuk melakukan kepengurusan tersebut apalagi ketika hari tersebut banyak orang yang ingin mengurus.

Dari hasil pengamatan yang telah dilakukan, penting bagi Polsek Jambangan untuk memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dari hasil uraian di atas dan sesuai dengan hasil kondisi di lapangan perlu dilakukan penelitian mendalam untuk mengetahui dan mendeskripsikan kepuasan masyarakat atas layanan kepengurusan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) di Polsek Jambangan. Maka dari itu tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Kepengurusan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) di Polsek Jambangan”.

## Metode

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Arikunto (2014:30) penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang sesuai dengan namanya, di mana data di dalamnya banyak menggunakan angka. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei, yang dilakukan secara komprehensif. Hasil

survei tersebut dianalisis untuk melakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan..

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pemohon yang akan mengurus Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) di Polsek Jambangan. Berdasarkan daftar tamu pemohon dari bulan september 2022 - desember 2022, dapat diketahui dalam sebulan pemohon yang mengurus Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) adalah 250 pemohon. Dalam penelitian ini, digunakan teknik *Accidental Sampling* sebagai metode pengambilan sampel. *Accidental Sampling* adalah teknik di mana sampel dipilih secara kebetulan, sehingga peneliti dapat mengambil sampel dari siapa pun yang ditemui tanpa perencanaan sebelumnya (Cahyani, 2019). Perhitungan sampel ini menggunakan rumus slovin sehingga mendapatkan sampel sebanyak 71 sampel.

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} = n = \frac{250}{1+250(0,1)^2}$$

$$n = 71,4 = 71$$

Pada penelitian ini menggunakan dua sumber data yang terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer menurut Fuadah (2021) adalah sumber data yang secara langsung diperoleh oleh pengumpul data. Metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer adalah melalui kuesioner dan wawancara. Data sekunder adalah data yang telah ada sebelumnya dan dikumpulkan dari sumber-sumber tidak langsung atau sumber kedua, seperti dokumen tertulis yang dimiliki oleh pemerintah atau perpustakaan (Ahyar et al., 2020). Pada penelitian ini untuk mendapatkan data sekunder diperoleh dari berbagai sumber, baik dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (Permenpan RB), Undang-Undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia, jurnal, artikel. Dan juga peneliti melakukan observasi untuk mendapatkan data yang relevan dengan penelitian ini.

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi. Pada penelitian ini kuesioner digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Polsek Jambangan. Kuesioner yang dibuat oleh peneliti dilengkapi dengan skala pengukuran yang berguna dalam menghasilkan data kuantitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert.

Penelitian ini menerapkan metode pengolahan data dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai pedoman yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 mengenai penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan public.

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang: } \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Keterangan:

X = Jumlah unsur yang disurvei

N = Bobot nilai per unsur

Guna memperoleh nilai IKM menggunakan rumus:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk mempermudah interpretasi penilaian SKM yang berkisar antara 25 hingga 100, hasil penilaian tersebut akan dikonversikan ke dalam skala dasar 25 dengan menggunakan rumus berikut:

SKM Unit Pelayanan X 25
-------------------------

Setelah mengetahui nilai IKM dari Pelayanan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK) di Polsek Jambangan akan dilakukan penarikan kesimpulan dan memberikan saran untuk perbaikan unsur yang belum terlaksana secara optimal.

### Hasil dan Pembahasan

Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat pada layanan Kepengurusan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK) di Polsek Jambangan sesuai dengan hasil pengolahan data dari kuesioner pengukuran terhadap 9 unsur pelayanan akan disajikan dalam bentuk berikut ini:

#### 1. Persyaratan

Berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur persyaratan merujuk pada kriteria yang harus dipenuhi dalam proses pengurusan suatu jenis pelayanan, termasuk persyaratan teknis maupun administratif. Penilaian pada unsur ini diukur melalui kesesuaian dan kemudahan persyaratan dalam melakukan kepengurusan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK). Nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk persyaratan pelayanan sebesar 3,32 dengan nilai konversi IKM sebesar 83,00 dengan kategori “Baik”.

Hasil observasi penelitian menunjukkan bahwa masyarakat hanya perlu membawa persyaratan berupa berkas fotocopy atau surat keterangan dari instansi terkait, berkaitan dengan dokumen/barang yang dinyatakan hilang. Jika persyaratan telah lengkap laporan pengaduan kehilangan akan segera diproses sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik salah satunya adalah kejelasan pada persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik. Persyaratan yang terbuka dan dapat diakses oleh masyarakat maka telah sejalan dengan asas-asas pelayanan publik menurut Taufiqurokhman & Satispi (2018) yaitu terbuka. Terbuka dalam artian dapat diakses dengan mudah dan terbuka bagi semua individu yang membutuhkan, tersedia secara memadai dan mudah dipahami.

Dalam suatu pelayanan tidak terlepas dari kekurangan, termasuk pada unsur persyaratan ini. Terdapat masyarakat yang beranggapan bahwa persyaratan ini tidak mudah seperti kelengkapan berkas fotocopy, jika masyarakat tidak melengkapi hal tersebut mereka harus bolak-balik untuk mengurus kelengkapan tersebut. Terlihat dari identitas responden berdasarkan jenis pekerjaan, responden yang mendominasi adalah responden yang bekerja sebagai pegawai swasta. Pemohon harus izin bekerja untuk mengurus Surat Keterangan Tanda Laport Kehilangan ini, apabila waktu yang mereka gunakan terbuang sia-sia hanya untuk sekedar fotocopy itu akan berdampak pada pekerjaan. Penjelasan ini didukung oleh pendapat Trenda & Meirinawati (2018) menjelaskan prinsip-prinsip pada pelayanan publik salah satunya Profabilitas adalah kondisi di mana proses pelayanan harus dapat dilakukan dengan efektif dan efisien, serta memberikan keuntungan ekonomi dan sosial bagi pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan. Yang artinya pelayanan yang diberikan oleh Polsek Jambangan harus dilaksanakan secara efektif dan efisien, terlebih lagi harus saling menguntungkan termasuk ke masyarakat.

## 2. Sistem, Mekanisme, Prosedur pelayanan

Sistem, Mekanisme, Prosedur sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyebutkan bahwa kepengurusan Surat Keterangan Tanda Laport Kehilangan (SKTLK) di Polsek Jambangan dijabarkan dalam segi kemudahan dalam tata cara atau tahapan alur pelayanan di Polsek Jambangan. Nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk Sistem, Mekanisme, Prosedur pelayanan sebesar 3,31 dengan nilai konversi IKM sebesar 82,75 dengan kategori "Baik".

Sesuai Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik salah satunya adalah Kesederhanaan yang mencakup Prosedur dalam pelayanan publik mudah dipahami, tidak berbelit-belit, dan dapat mudah dilaksanakan. Dalam segi kesederhanaan tata cara kepengurusan Surat Keterangan Tanda Laport Kehilangan ini sudah memberikan prosedur pelayanan yang mudah dijalankan masyarakat dan tidak berbelit-belit pelayanan mulai dari pemohon datang ke loket pelayanan SKTLK dengan membawa persyaratan administrasi, berkas persyaratan akan diperiksa petugas sesuai kehilangan yang dilaporkan pemohon, hingga proses dikeluarkannya Surat Keterangan Tanda Laport Kehilangan (SKTLK).

Tetapi Polsek Jambangan tidak memenuhi asas-asas pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik salah satunya Keterbukaan, tidak adanya keterbukaan terkait informasi SOP kepengurusan Surat Keterangan Tanda Laport Kehilangan tersebut. Peneliti melakukan validasi kepada pemohon untuk mengetahui kesesuaian tata cara kepengurusan dengan SOP yang ada,

validasi ini dilakukan karena tidak adanya informasi terlampir terkait SOP kepengurusan surat keterangan tanda lapor kehilangan di area Polsek Jambangan sehingga pemohon tidak mengetahui alur tata cara kepengurusan. Tidak adanya SOP di area Polsek Jambangan mengakibatkan petugas lalai dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan SOP. Seperti pada point pengisian survei kepuasan masyarakat dan kotak saran setelah mengurus laporan pengaduan kehilangan tersebut. Petugas tidak melaksanakan hal tersebut dikarenakan hanya satu saja petugas yang bertugas, yang mengakibatkan petugas hanya fokus untuk melakukan kepengurusan surat keterangan tanda lapor kehilangan tanpa menjalankan pengisian survei kepuasan masyarakat dan mengisi kotak saran. Monitoring juga telah dilakukan dan Polsek Jambangan juga telah mengingatkan petugas untuk mengarahkan kepada pemohon untuk mengisi survei kepuasan dan kotak saran tetapi karena tidak adanya sop yang ditempel di area Polsek Jambangan petugas lupa akan hal tersebut. Mengenai informasi terkait prosedur tata cara layanan kepengurusan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan dapat diakses pemohon melalui website resmi, tetapi di official website tersebut untuk gambar informasi prosedur tidak terbuka dikarenakan eror dan pemohon juga belum mengetahui terkait jam operasional yang ada di Polsek Jambangan, tidak sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan, salah satunya Keterbukaan.

### 3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian kepengurusan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) di Polsek Jambangan dijabarkan dalam pernyataan mengenai target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Untuk waktu penyelesaian tersebut 5 sampai 10 menit hal ini dapat dilihat melalui laman *website* resmi. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan salah satunya adalah ketepatan waktu. Pada kenyataannya Polsek Jambangan telah memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat, terlebih perihal waktu penyelesaian. Nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk waktu penyelesaian pelayanan sebesar 3,27 dengan nilai konversi IKM sebesar 81,75 dengan kategori “Baik”.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu kepastian waktu. Kepastian waktu mengacu pada kemampuan untuk menyelesaikan pelaksanaan pelayanan publik dalam jangka waktu yang sudah ditetapkan sebelumnya. Waktu penyelesaian kepengurusan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan ini juga sudah memenuhi asas-asas pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu ketepatan waktu. Dari hasil penelitian juga Polsek Jambangan dalam proses penyelesaian kepengurusan telah memenuhi dimensi kualitas pelayanan menurut Setiawati (2022) yaitu ketepatan waktu pelayanan terkait dengan durasi waktu antara waktu tunggu dan proses pelaksanaan pelayanan.

### 4. Biaya/Tarif

Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyebutkan bahwa Unsur biaya/tarif ini mencakup terkait biaya yang dikeluarkan untuk melakukan kepengurusan Surat Keterangan Tanda Laporkan Kehilangan (SKTLK). Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk biaya/tarif pelayanan sebesar 4,00, yang setara dengan nilai konversi IKM sebesar 100, yang masuk dalam kategori "Sangat Baik".

Polsek Jambangan telah menjalankan prinsip-prinsip pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu terkait kejelasan rincian biaya dan tata cara pembayaran. Polsek Jambangan juga telah memenuhi pengertian dasar menurut Setiawati (2022) biaya pelayanan publik meliputi semua biaya yang dibebankan sebagai imbalan atas penyediaan pelayanan publik. Jumlah dan prosedur pembayaran biaya tersebut ditetapkan oleh otoritas yang berwenang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Biaya yang dikeluarkan pihak Polsek Jambangan dalam kepengurusan Surat Keterangan Tanda Laporkan Kehilangan (SKTLK) yaitu gratis tanpa dipungut biaya dan ini telah sesuai dengan biaya yang ditetapkan dan informasi tersebut telah tersedia di area Polsek Jambangan pada papan informasi didepan pintu masuk.

#### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

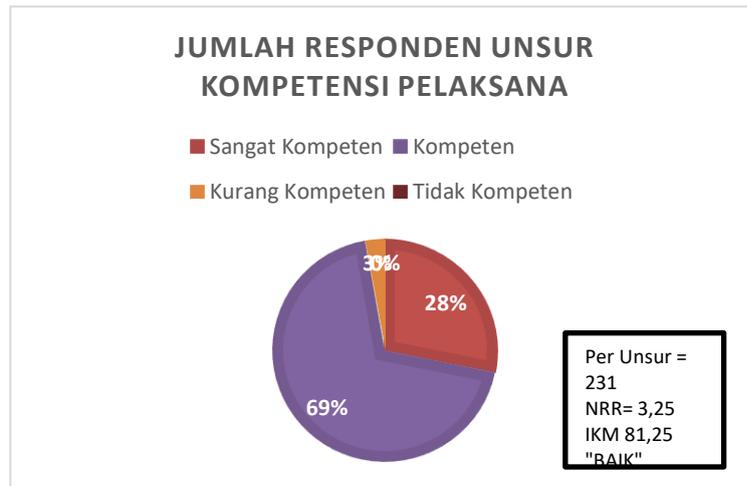
Pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan mencakup kesesuaian layanan kepengurusan Surat Keterangan Tanda Laporkan Kehilangan dengan SOP yang berlaku. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,35 yang setara dengan nilai konversi IKM sebesar 83,80, yang masuk dalam kategori "Baik". Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam hal ini dokumen Surat Keterangan Tanda Laporkan Kehilangan yang diberikan kepada pemohon yang melakukan laporan pengaduan kehilangan.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa Polsek Jambangan telah menjalankan Standar Operasional Prosedur dengan baik dan sesuai dengan hasil yang diberikan yaitu surat kehilangan yang sudah diberikan legalitas resmi Polsek Jambangan. Produk spesifikasi jenis pelayanan kepengurusan Surat Keterangan Di Polsek Jambangan telah memenuhi prinsip pelayanan publik dan juga asas pelayanan publik yaitu akuntabilitas menurut Taufiqurokhman & Satispi (2018).

#### 6. Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Unsur kompetensi pelaksana ini mencakup kemampuan petugas meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman yang sesuai dengan bidang kepengurusan Surat Keterangan Tanda Laporkan Kehilangan (SKTLK). Dapat dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kompetensi pelaksana sebesar 3,25, dengan nilai konversi IKM mencapai 81,25, yang masuk dalam kategori "Baik".

**Diagram 6**  
**Jumlah Responden Kompetensi Pelaksana**



Sumber: Data diolah peneliti menggunakan Excel 2013 (2023)

Sejalan dengan pendapat Trenda & Meirinawati (2018) berpendapat bahwa penyelenggara pelayanan publik harus mempunyai prinsip-prinsip salah satunya adalah teknikalitas. Terbukti pada hasil penelitian saat petugas menjelaskan kepada pemohon terkait laporan kehilangan yang dialami dengan detail apa saja yang diurus untuk kehilangan tersebut akan memudahkan pemohon dalam mengurus laporan kehilangan, contohnya untuk kehilangan ATM. Petugas yang mempunyai pemahaman yang baik dalam kepengurusan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) akan dengan mudah menjelaskan kepada pemohon. Selain itu juga kompetensi pelaksana ini telah memenuhi dimensi kualitas pelayanan yaitu *reability* dan prinsip polri yaitu komunikasi intensif. Tujuan dari komunikasi tersebut adalah untuk membahas masalah keamanan yang ada di tengah-tengah masyarakat. Terlihat ketika ada masyarakat yang memaksa agar pihak Polsek Jambangan untuk memproses laporan pengaduan kehilangan terkait sertifikat tanah, petugas menjelaskan sesuai peraturan bahwa hanya Polres yang dapat menerima laporan pengaduan terkait kehilangan sertifikat tanah tersebut.

#### 7. Perilaku pelaksana

Pada unsur perilaku pelaksana ini mencangkup keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan ke masyarakat. Pada segi pelaksanaan, terdapat kelemahan dalam memenuhi keinginan dan harapan pengguna layanan, terutama terkait kurangnya sikap ramah dari beberapa petugas. Nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk kompetensi pelaksana sebesar 3,17 dengan nilai konversi IKM sebesar 79,25 dengan kategori “Baik”.

Terdapat petugas atau aparat yang masih kurang dalam memberikan senyuman dan sapaan, bahkan memberikan wajah *jutek* saat melayani pemohon. Perilaku yang baik juga diberikan petugas Polsek Jambangan kepada kelompok rentan, yaitu pada nenek yang berusia lanjut dan menggunakan kursi roda. Sesuai dengan penjelasan dihasil penelitian masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan khususnya pada

kelompok rentan Hal ini juga sejalan dengan asas-asas pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan yaitu fasilitas dan memberikan pelayanan khusus bagi kelompok rentan.

#### 8. Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan yang ada di Polsek Jambangan sudah berfungsi tetapi kurang maksimal. Nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan sebesar 3,07 dengan nilai konversi IKM sebesar 76,76 dengan kategori “Baik”. Di Standar Operasional Prosedur dijelaskan bahwa ketika pemohon sudah selesai mengurus Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK), pemohon diarahkan untuk mengisi survei kepuasan masyarakat dan dimasukkan ke dalam kotak saran. Dalam memberikan layanan tidak lepas dengan masyarakat yang kurang puas terkait penanganan pengaduan, saran dan masukan. Masyarakat menilai bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan telah ada tetapi tidak digunakan dengan baik. Ini tidak sejalan dengan dimensi kualitas pelayanan publik menurut Setiawati (2022) yaitu kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dan penanganan keluhan pelanggan.

#### 9. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana kepengurusan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK) di Polsek Jambangan dijabarkan dalam kondisi sarana dan prasarana tempat pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana di Polsek Jambangan dapat dikatakan kurang baik hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk sarana dan prasarana sebesar 2,92 dengan nilai konversi IKM sebesar 72,88 dengan kategori “Kurang Baik”.

Polsek Jambangan dalam melengkapi fasilitasnya terdapat ruang mushola yang dapat digunakan pemohon dan petugas untuk beribadah, toilet yang bersih dan tempat parkir juga tergolong luas untuk pemohon dan petugas, tempat parkir ini dapat digunakan untuk memarkirkan mobil dan motor. Ketersediaan informasi dan petunjuk lainnya telah tersedia di Polsek Jambangan seperti papan informasi persyaratan, papan informasi biaya pelayanan tetapi juga ada yang belum tersedia yaitu informasi terkait jam operasional dan juga informasi SOP. Hasil penelitian di Polsek Jambangan juga sejalan dengan dimensi kualitas pelayanan publik menurut Setiawati (2022) yaitu Kualitas pelayanan meliputi akses tempat, ruang pelayanan, fasilitas parkir, ketersediaan informasi, serta petunjuk atau panduan lainnya. Setelah penjelasan tersebut dimensi kualitas pelayanan telah dipenuhi oleh Polsek Jambangan tetapi juga ada beberapa yang belum terpenuhi. Polsek Jambangan dalam memberikan fasilitas sarana dan prasarana Polsek Jambangan belum maksimal sehingga menyebabkan pada unsur sarana dan prasarana ini masuk ke dalam kategori kurang baik. Kurangnya fasilitas mesin fotocopy dan juga jumlah kursi diruang tunggu yang tidak sebanding dengan banyaknya pemohon ini membuat sarana dan prasarana yang ada belum lengkap. Keluhan yang ada dapat diatasi apabila Polsek Jambangan memperbaiki.

**Tabel 2.**  
**Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai Per Unsur	Jumlah Responden	Nilai Rata-rata Per Unsur	Nilai Rata-rata Tertimbang	Nilai Interval Konvers	Nilai Bobot	Keterangan
1	Persyaratan	236	71	3,32	0,37	83,10	B	Baik
2	Prosedur Pelayanan	235	71	3,31	0,36	82,75	B	Baik
3	waktu Pelayanan	232	71	3,27	0,36	81,75	B	Baik
4	Biaya/Tarif	284	71	4,00	0,44	100,00	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayan	238	71	3,35	0,37	83,80	B	Baik
6	Kompetensi	231	71	3,25	0,36	81,25	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	225	71	3,17	0,35	79,23	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	218	71	3,07	0,34	76,76	B	Baik
9	Sarana dan Prasarana	207	71	2,92	0,32	72,89	C	Cukup Baik

*Sumber: Data diolah peneliti menggunakan Excel 2013 (2023)*

## Penutup

Sesuai dengan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang berpedoman pada Peraturan Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilihat dari 9 unsur indikator pelayanan yaitu sebesar 81,57 yang berada pada interval 76,61 – 88, 30, sehingga Indeks Kepuasan Masyarakat di Polsek Jambangan masuk ke dalam kategori “BAIK”. Berdasarkan 9 unsur indikator pelayanan yang diteliti, unsur pelayanan yang memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi yaitu unsur Biaya/Tarif yang bernilai 4,00 dengan Nilai Interval Konversi sebesar 100 berbobot “A” yang berada dalam kategori “Sangat Baik”. Sedangkan unsur pelayanan yang memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terendah yaitu Unsur Sarana dan Prasarana yang bernilai 2,92 dengan Nilai Interval Konversi sebesar 72,88 berbobot “C” yang berada dalam kategori “Kurang Baik”.

Unsur Persyaratan pelayanan kepengurusan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK) di Polsek Jambangan memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu dengan Nilai Interval Konversi sebesar 83,00 yang berada dalam kategori “Baik”. Hasil penelitian menunjukkan pendapat masyarakat setuju dengan persyaratan yang teknis dan administrasi yang ada telah sesuai dengan yang di informasikan dan mudah dipahami. Persyaratan di Polsek Jambangan dalam melakukan layanan kepengurusan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK) ini telah memenuhi prinsip kejelasan, asas terbuka dan prinsip profabilitas.

Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pelayanan kepengurusan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK) di Polsek Jambangan memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan Nilai Interval Konversi sebesar 82,75 yang berada dalam kategori “Baik”. Hasil penelitian yang menunjukkan masyarakat setuju bahwa tata cara alur kepengurusan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK)

di Polsek Jambangan mudah dipahami sesuai dengan prinsip kesederhanaan dan untuk keterbukaan informasi tata cara pengurusan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) dan Polsek Jambangan belum memenuhi unsur keterbukaan informasi untuk umum, dikarenakan belum adanya informasi yang terlampir di area Polsek Jambangan mengenai SOP dan juga jam operasional.

Unsur Waktu Penyelesaian pelayanan pengurusan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) di Polsek Jambangan memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan Nilai Interval Konversi sebesar 81,75 yang berada dalam kategori “Baik”. Hasil penelitian menunjukkan waktu penyelesaian untuk pengurusan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) di Polsek Jambangan telah sesuai dengan waktu yang ditetapkan yaitu 5 sampai 10 menit. Waktu penyelesaian di Polsek Jambangan telah memenuhi asas pelayanan publik ketepatan waktu, prinsip pelayanan publik kepastian waktu dan kualitas pelayanan publik ketepatan waktu pelayanan

Unsur Biaya/Tarif pelayanan pengurusan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) di Polsek Jambangan memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan Nilai Interval Konversi sebesar 100 yang berada dalam kategori “Sangat Baik”. Sesuai dengan penjelasan mengenai biaya/tarif yang dikeluarkan oleh Polsek Jambangan masuk ke dalam kategori Sangat Baik, yang di mana semua responden setuju mengenai kesesuaian biaya yang dikeluarkan Polsek Jambangan dengan yang telah ditentukan. Biaya/tarif di Polsek Jambangan telah memenuhi prinsip pelayanan publik yaitu kejelasan rincian biaya.

Unsur Produk Spesifikasi Jenis pelayanan pengurusan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) di Polsek Jambangan memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang bernilai 3,35 dengan Nilai Interval Konversi sebesar 83,80 berbobot “B” yang berada dalam kategori “Baik”. Sesuai dengan hasil penelitian bahwa Polsek Jambangan telah menjalankan Standar Operasional Prosedur dengan baik dan sesuai dengan hasil yang diberikan. Produk spesifikasi jenis pelayanan pengurusan Surat Keterangan Di Polsek Jambangan telah memenuhi prinsip pelayanan publik dan juga asas pelayanan publik yaitu akuntabilitas.

Unsur Kompetensi Pelaksana pelayanan pengurusan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) di Polsek Jambangan memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan Nilai Interval Konversi sebesar 81,25 yang berada dalam kategori “Baik”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas di Polsek Jambangan telah memiliki kompetensi yang memadai dan masyarakat setuju perihal kompetensi yang dimiliki petugas Polsek Jambangan. Kompetensi pelaksana ini memenuhi prinsip pelayanan publik yaitu teknikalitas, dimensi kualitas pelayanan yaitu *reability* dan prinsip polri yaitu komunikasi intensif.

Unsur Perilaku Pelaksana pelayanan pengurusan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) di Polsek Jambangan memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan Nilai Interval Konversi sebesar 79,25 yang berada dalam kategori “Baik”. Perilaku pelaksana ini juga telah memenuhi asas pelayanan publik yaitu

pelayanan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, prinsip polri yaitu kesetaraan dan juga personalisasi, selain itu juga perilaku pelaksana di Polsek Jambangan belum sepenuhnya memenuhi unsur prinsip pelayanan publik yaitu Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan dalam melayani pemohon.

Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pelayanan kepengurusan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) di Polsek Jambangan memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan Nilai Interval Konversi sebesar 76,76 yang berada dalam kategori “Baik”. Penanganan pengaduan, saran dan masukan ini telah memenuhi prinsip pelayanan publik yaitu keamanan dalam menjaga kritik dan saran dari pemohon dan Polsek Jambangan dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan belum sepenuhnya berjalan dengan baik dalam proses penggunaannya dan petugas belum menerapkan SOP yang telah ditetapkan dapat dikatakan bahwa belum memenuhi unsur kualitas pelayanan yang berkaitan dengan tanggung jawab dan penanganan keluhan.

Unsur Sarana dan Prasarana pelayanan kepengurusan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) di Polsek Jambangan memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan Nilai Interval Konversi sebesar 72,88 yang berada dalam kategori “Kurang Baik”. Dapat disimpulkan dalam memberikan fasilitas sarana dan prasarana Polsek Jambangan belum maksimal sehingga menyebabkan pada unsur sarana dan prasarana ini masuk ke dalam kategori kurang baik. Polsek Jambangan dalam kenyamanan lingkungan di area Polsek Jambangan telah memenuhi prinsip pelayanan publik yaitu kenyamanan dan kemudahan akses untuk ke Polsek Jambangan. Namun, fasilitas sarana dan prasarana belum memenuhi prinsip pelayanan publik yaitu kelengkapan sarana dan prasarana.

Saran yang diberikan untuk Polsek Jambangan dalam memperbaiki unsur-unsur yang belum sepenuhnya berjalan lancar yaitu, unsur sistem, mekanisme dan prosedur sebaiknya memberikan informasi untuk SOP dan jam operasional di area Polsek Jambangan, untuk perilaku pelaksana sebaiknya menerapkan 3S kepada pemohon, unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu sebaiknya Polsek Jambangan menerapkan teknologi informasi untuk survei kepuasan, dan yang terakhir untuk sarana dan prasarana yaitu sebaiknya Polsek Jambangan melakukan inventarisasi barang dan melakukan pengajuan pengadaan barang.

## Referensi

- Ahyar, Hardani, S.Pd., M. S., Nur Hikmatul Auliya, G. C. B., Helmina Andriani, M. S., Roushandy Asri Fardani, S.Si., M. P., Jumari Ustiawaty, S.Si., M. S., Evi Fatmi Utami, M.Farm., A., Dhika Juliana Sukmana, S.Si., M. S., & Ria Rahmatul Istiqomah, M. I. K. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Issue March).
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.

<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713>

Fuadah. (2021). *Analisis Strategi Promosi Melalui Penerapan Sales Promotion Dalam Perspektif Prinsip Syariah (Studi Kasus Pada Toko Pertanian Tani Berkah Desa Kubangpuri Kecamatan Kersana Kabupaten Brebes)*.

Ombudsman Republik Indonesia. (2019). Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2019. *Ombudsman Republik Indonesia*, 127.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) no 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Instansi Pemerintah.

Ramdan, I., Maulida, S. N., & Sudrartono, T. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerimaan Pengaduan Pada Satker Itwasda Polda Jabar. *Management Studies and ...*, 3(November), 3857–3873. <https://yrpipku.com/jurnal/index.php/msej/article/view/1236>

Setiawati, B. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Kepolisian Resort Balangan. *Jurnal PubBis*, 06(01), 74–85. <https://doi.org/10.35722/pubbis.v6i1.583>

Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang - Undang no 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik. *Umj Press 2018*, 266.

Trenda, & Meirinawati. (2018). *Pelayanan Publik*. Unesa University Press.