

Model Pelayanan Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seram Barat

Model of Service Based on the Community Satisfaction Index at the Department of Population and Civil Registration of West Seram Regency

Julis Nahuway*, Hendry Selanno, Mike J Rolobessy

Administrasi Publik Universitas Pattimura Ambon, Indonesia

* nahuway_julis@gmail.com (Primary Contact)

ABSTRACT

This study aims to analyze and formulate a service model based on the Community Satisfaction Index (IKM) at the Population and Civil Registration Office of West Seram Regency. The research uses a descriptive quantitative method with a Likert scale and analyzes data based on the 14 IKM elements established in the Regulation of the Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform. A total of 129 service users participated as respondents. Data were processed using descriptive statistics and spider web analysis. The results concluded that the IKM scores ranged from 3.59 to 3.84, placing the overall average IKM of 3.72 in the “Good” category. The recommended service model emphasizes maintaining high service standards through fast, responsive, fair, friendly, and transparent procedures. Officer discipline, ability, and assertiveness must be strengthened alongside clear service costs and schedules. Improving comfort and integrating digital service features are also essential to enhance efficiency and public satisfaction.

Keywords

Service Model, Public Satisfaction Index, Public Trust

Article History

Received: 2025-11-17
Accepted: 2025-12-06

Copyright © 2025, Nahuway et al.
Published by MAN 4 Kota Pekanbaru
DOI: [10.56113/takuana.v4i3.237](https://doi.org/10.56113/takuana.v4i3.237)

1. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Seram Bagian Barat merupakan salah satu upaya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik dan memastikan pelayanan tersebut mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Pemerintah juga berkewajiban untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, serta melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang telah dilakukan (Islami, 2022; Islamiyah, 2023; Febrianti et al., 2023; Himie, 2023).

Indeks kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik Disdukcapil Kabupaten Seram Bagian Barat merupakan indikator penting dalam mengevaluasi efektivitas dan kinerja lembaga tersebut dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu faktor utama yang dapat memengaruhi indeks kepuasan tersebut adalah kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas tersebut. Kualitas layanan mencakup aspek-aspek seperti kecepatan, akurasi, kejelasan, serta kesopanan dalam memberikan pelayanan administratif terkait kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat (Nisa et al., 2020; Sunarto et al., 2022; Hartawan & Supini, 2023). Pentingnya indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Disdukcapil Kabupaten Seram Bagian Barat tidak hanya dari sudut pandang pengukuran kinerja organisasi, tetapi juga dalam memastikan keadilan dan keberlanjutan proses administrasi kependudukan bagi seluruh warga negara. Kepuasan masyarakat dapat memberikan gambaran tentang sejauh mana Disdukcapil Kabupaten Seram Bagian Barat telah memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat dalam hal administrasi kependudukan (Destriawan & Raharjo, 2021; Wirayuda & Ernawati, 2022; Hajiji & Gunadi, 2022).

Berbagai faktor dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Disdukcapil Kabupaten Seram Bagian Barat, termasuk efisiensi proses, ketersediaan informasi yang jelas, keadilan dalam penanganan permohonan, serta kemudahan akses layanan (Jaya & Solong, 2020; Austin, 2021). Adanya sistem yang transparan dan akuntabel juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Dinas tersebut.

Dalam mengukur indeks kepuasan masyarakat, Disdukcapil Kabupaten Seram Bagian Barat perlu melakukan survei secara berkala untuk mengumpulkan umpan balik dari masyarakat terkait dengan pengalaman mereka dalam menggunakan layanan yang diberikan. Hasil survei ini dapat menjadi dasar untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan, serta untuk memperbaiki kebijakan dan prosedur yang ada. Penting bagi Disdukcapil Kabupaten Seram Bagian Barat untuk terus melakukan upaya pembenahan dan inovasi dalam meningkatkan kualitas layanan agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara optimal. Melalui pendekatan yang proaktif dan responsif terhadap masukan dari masyarakat, Disdukcapil dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan publik dan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Kolaborasi antara Disdukcapil Kabupaten Seram Bagian Barat dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemerintah daerah, lembaga swadaya masyarakat, dan sektor swasta, juga dapat memperkuat upaya peningkatan kualitas layanan publik. Dengan melibatkan berbagai pihak, Disdukcapil dapat mengidentifikasi tantangan dan peluang yang ada serta menciptakan solusi yang lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administratif kependudukan.

Adapun unsur-unsur indeks kepuasan masyarakat yaitu: prosedur pelayanan; persyaratan pelayanan; kerjasama petugas pelayanan; kedisiplinan petugas pelayanan; tanggung jawab petugas pelayanan; kemampuan petugas pelayanan; kecepatan pelayanan; keadilan menetapkan pelayanan; kesopanan dan keramahan petugas; kewajaran biaya pelayanan; kepastian biaya pelayanan; kepastian jadwal pelayanan; kenyamanan lingkungan; dan keamanan pelayanan (Sokibi & Bahiyah, 2018; Palebangan et al., 2023; Hariyanto & Susilo, 2021; Nasrizal et al., 2021).

2. METODE

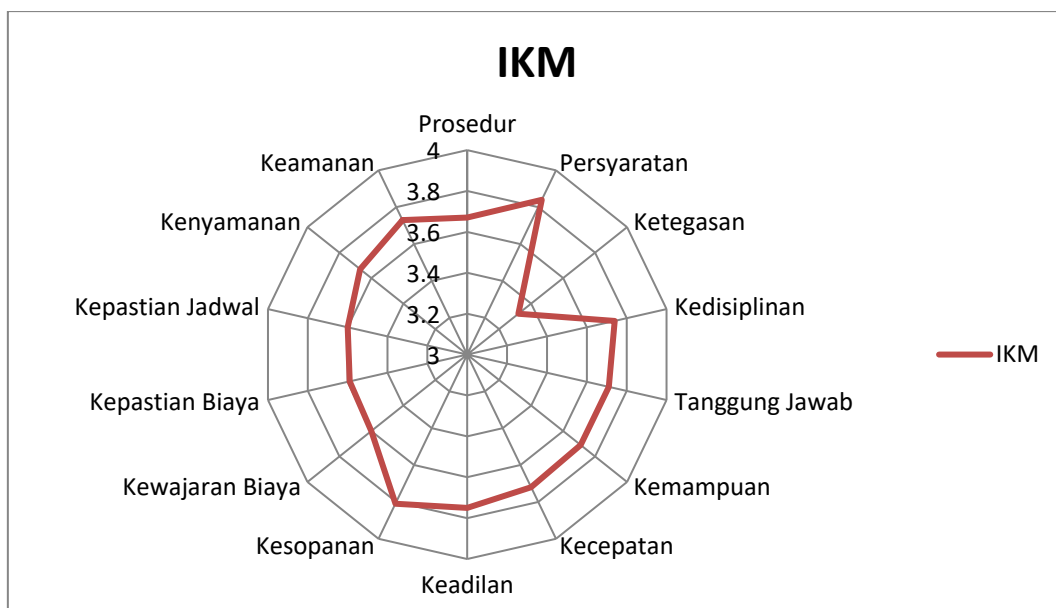
Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert dan analisis spider web. Skala Likert digunakan untuk menilai persepsi masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan melalui beberapa pertanyaan yang menghasilkan skor rata-rata untuk masing-masing indikator. Analisis spider web digunakan untuk membandingkan antara penilaian dan harapan masyarakat pada setiap unsur pelayanan sehingga terlihat tingkat kesenjangan dan tingkat kepuasan.

Sampel penelitian berjumlah 129 responden yang merupakan masyarakat pengguna layanan di Disdukcapil Kabupaten Seram Bagian Barat. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu responden yang ditemui dan bersedia mengisi kuesioner pada saat mereka memperoleh layanan. Setiap unsur pelayanan diberi nilai berdasarkan rata-rata tertimbang dengan bobot yang sama. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM/IKM) dihitung dan dikonversi ke skala 25–100 menggunakan rumus dari PermenPANRB No. 14 Tahun 2017, yang merupakan pembaruan dari PermenPANRB No. 14 Tahun 2014 dan menjadi regulasi yang masih berlaku dalam pengukuran IKM saat ini. Kategori penilaian meliputi: 1,00–2,59 (Tidak Baik), 2,60–3,06 (Kurang Baik), 3,07–3,55 (Baik), dan 3,56–4,00 (Sangat Baik).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Penelitian

Dalam konteks pelayanan publik seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Seram Bagian Barat, spider web chart dapat digunakan untuk menampilkan hasil penilaian dari berbagai aspek layanan (14 aspek pelayanan). Setiap aspek akan memiliki sumbu sendiri, dan nilai-nilai dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bisa dipetakan untuk melihat mana aspek yang unggul dan mana yang memerlukan perbaikan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Spider Web Chart IKM Disdukcapil Kabupaten Seram Bagian Barat

Berdasarkan Gambar 1 dijelaskan bahwa secara praktis, analisis ini memudahkan untuk memvisualisasikan data yang kompleks dengan cara yang sederhana dan mudah dipahami, terutama untuk analisis komparatif, sebagaimana dijelaskan berikut ini:

1. Persebaran kualitas pelayanan berdasarkan grafik spider web menunjukkan adanya variasi penilaian pada setiap unsur layanan. Unsur kepastian biaya pelayanan memperoleh nilai terendah yaitu 3,59, yang secara kategori sebenarnya termasuk Sangat Baik (88,31–100,00). Namun, dalam konteks pengukuran IKM, unsur dengan skor terendah tetap menjadi prioritas utama perbaikan, karena mencerminkan area yang paling dirasakan kurang optimal oleh masyarakat. Temuan ini mengindikasikan adanya ketidakpastian atau ketidakjelasan informasi mengenai besaran biaya layanan yang mungkin belum tersosialisasi dengan baik. Sebaliknya, unsur persyaratan pelayanan memperoleh nilai tertinggi yaitu 3,84, menunjukkan bahwa masyarakat merasa persyaratan sudah jelas, mudah dipahami, dan tidak membebani. Perbandingan antara nilai tertinggi dan terendah ini memperkuat pentingnya merancang model pelayanan yang menekankan peningkatan transparansi biaya, melalui penyediaan informasi tarif yang jelas, terstandar, mudah diakses, serta dipublikasikan secara konsisten baik di kantor pelayanan maupun secara digital.
2. Fokus Perbaikan: Dengan adanya rentang nilai yang cukup signifikan antara angka tertinggi dan terendah, ada indikasi bahwa perlu adanya fokus khusus pada aspek-aspek yang nilai IKM-nya lebih rendah, seperti kepastian biaya pelayanan. Ini berarti bahwa ada ruang untuk perbaikan di area tersebut, seperti meningkatkan transparansi dan kejelasan informasi biaya yang dikenakan, serta memastikan bahwa biaya yang dikenakan tidak memberatkan dan sesuai dengan peraturan.
3. Keseimbangan Kualitas: Nilai-nilai yang berada di antara angka terendah dan tertinggi menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kualitas pelayanan relatif merata, namun ada beberapa aspek yang sangat baik dan beberapa yang masih memerlukan perhatian lebih. Penting untuk menilai aspek-aspek yang memiliki nilai menengah dan mencari tahu faktor-faktor yang menyebabkan variasi tersebut agar dapat meningkatkan keseimbangan kualitas pelayanan secara keseluruhan.
4. Prioritas Tindakan : Penilaian ini membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten SBB dalam menetapkan prioritas untuk tindakan perbaikan. Dengan nilai terendah yang mengindikasikan masalah potensial dalam kepastian biaya, dan nilai tertinggi yang menunjukkan kepuasan tinggi di aspek persyaratan pelayanan, manajemen dapat fokus untuk meningkatkan transparansi biaya sambil mempertahankan atau memperbaiki aspek yang sudah baik.

Secara keseluruhan, analisis spider web ini memberikan gambaran visual yang jelas tentang kekuatan dan kelemahan dalam berbagai aspek pelayanan, sehingga membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten SBB dalam merencanakan strategi perbaikan yang tepat dan terfokus. Berdasarkan hasil analisis yang menunjukkan bahwa penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berada dalam kategori "baik" hingga "sangat baik", model pelayanan yang tepat dapat dikembangkan dengan mempertahankan serta mengoptimalkan aspek-aspek yang sudah terbukti efektif, seperti:

1. Pelayanan Berbasis Standar Kualitas: Standar pelayanan yang jelas dan terukur harus terus dijaga dan ditingkatkan. Hal ini mencakup kecepatan pelayanan, ketepatan waktu,

dan keakuratan dalam setiap proses administrasi, sesuai dengan prinsip-prinsip transparansi dan akuntabilitas.

2. Pelayanan yang Responsif: Petugas pelayanan harus sigap merespons kebutuhan masyarakat dengan tetap mengedepankan kedisiplinan, ketegasan, dan kemampuan teknis dalam menangani beragam permasalahan yang muncul. Kesiapan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan solutif juga merupakan kunci dari pelayanan yang responsif.
3. Keadilan dan Kesetaraan dalam Pelayanan: Implementasi prinsip keadilan harus terus dilakukan dengan memberikan layanan tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau status lainnya. Setiap individu harus menerima pelayanan yang sama berkualitas dan adil.
4. Kesopanan dan Etika Layanan: Penerapan kesopanan dan etika profesional harus menjadi bagian penting dalam interaksi antara petugas dan masyarakat. Pelayanan yang ramah dan penuh hormat akan meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam berurusan.
5. Kepastian Biaya dan Jadwal: Kepastian mengenai biaya dan waktu pelayanan harus dipertahankan dan disampaikan dengan transparan agar tidak menimbulkan kebingungan di masyarakat. Penggunaan sistem layanan digital dapat membantu masyarakat mengakses informasi ini dengan mudah.
6. Kenyamanan dan Keamanan Lingkungan Pelayanan: Fasilitas yang bersih, aman, dan nyaman harus tetap dipertahankan, bahkan dapat ditingkatkan, seperti menyediakan ruang tunggu yang layak, fasilitas umum yang memadai, serta menjaga ketertiban di lingkungan pelayanan.
7. Pemanfaatan Teknologi: Mengoptimalkan penggunaan teknologi digital untuk mempercepat pelayanan dan mengurangi waktu antrean. Misalnya, penerapan sistem layanan online untuk pengajuan dokumen dan pelayanan administratif lainnya, sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor secara langsung untuk layanan yang bisa diakses dari rumah.

Dengan mempertahankan elemen-elemen tersebut serta memperkenalkan inovasi berbasis teknologi, model pelayanan yang profesional, cepat, adil, dan ramah dapat terus dijalankan, menjaga kepuasan masyarakat di tingkat yang tinggi.

3.2. Pembahasan

Penilaian kualitas pelayanan publik melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menjadi alat yang sangat penting untuk mengukur efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Berdasarkan nilai IKM pada berbagai aspek pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Seram Bagian Barat, beberapa poin kunci dapat diidentifikasi. Setiap nilai IKM, yang berada pada kriteria "baik" hingga "sangat baik," merefleksikan kualitas yang diukur sesuai dengan teori pelayanan publik dan manajemen kualitas.

Nilai IKM untuk kedisiplinan dan ketegasan petugas yang berada pada kriteria "baik" hingga "sangat baik" dapat dianalisis melalui teori *public service motivation* dan *bureaucratic professionalism*. Menurut teori ini, petugas yang disiplin dan tegas menunjukkan bahwa mereka memiliki komitmen kuat terhadap peraturan dan prosedur

yang berlaku, serta memiliki motivasi intrinsik untuk memberikan layanan yang optimal (Deni, 2018). Kedisiplinan yang tinggi memastikan bahwa layanan publik dapat berjalan secara tertib dan efisien, sementara ketegasan membantu dalam menjaga konsistensi dan transparansi dalam pemberian layanan, sesuai dengan prinsip keadilan dalam pelayanan publik.

Nilai IKM yang "sangat baik" dalam aspek kemampuan dan kecepatan petugas dapat dikaitkan dengan teori *service quality* (kualitas layanan) dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Wahyuni, 2017), yang menekankan bahwa kompetensi dan responsivitas petugas merupakan dimensi penting dalam menciptakan layanan berkualitas. Kemampuan petugas yang tinggi menunjukkan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan yang relevan untuk menangani berbagai masalah administrasi, sementara kecepatan dalam pelayanan menunjukkan bahwa petugas mampu merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat dan efisien. Kedua aspek ini berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat dan menunjukkan tingkat profesionalisme yang tinggi dalam melayani.

Nilai IKM "sangat baik" dalam keadilan dan kesopanan pelayanan menunjukkan bahwa masyarakat merasakan adanya perlakuan yang adil dan penuh hormat dalam setiap interaksi pelayanan. Hal ini sesuai dengan teori *equity in public services* (Puspitasari & Bendesa, 2016), yang menyatakan bahwa keadilan dalam pelayanan publik adalah salah satu faktor utama yang membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Kesopanan, sebagai bagian dari *service etiquette*, berperan dalam menciptakan suasana yang nyaman dan ramah, di mana masyarakat merasa dihargai dan diperlakukan secara manusiawi. Keadilan dan kesopanan ini juga mencerminkan adanya budaya organisasi yang berfokus pada etika pelayanan.

Nilai IKM "sangat baik" untuk kewajaran dan kepastian biaya pelayanan dapat dianalisis melalui teori *transparency and accountability* dalam pelayanan publik (Cahyana Sudhana I Gede, 2017). Teori ini menekankan bahwa transparansi dalam biaya dan kepastian biaya yang jelas adalah elemen penting yang menghilangkan keraguan masyarakat terkait adanya biaya tambahan yang tidak wajar. Dengan adanya kepastian biaya yang dipublikasikan dan dipatuhi oleh petugas, masyarakat dapat merencanakan biaya administrasi dengan tenang, dan ini berkontribusi pada rasa keadilan serta kepercayaan yang lebih besar terhadap sistem pelayanan publik.

Nilai IKM yang "sangat baik" pada aspek kepastian jadwal pelayanan menunjukkan bahwa instansi telah berhasil menerapkan prinsip-prinsip *time management dan service reliability* (Panjaitan et al., 2021). Jadwal pelayanan yang pasti memungkinkan masyarakat untuk merencanakan waktu mereka dengan lebih baik, mengurangi waktu tunggu, dan memastikan bahwa pelayanan berjalan sesuai harapan. Hal ini menunjukkan bahwa petugas mampu menjaga integritas dan efisiensi operasional layanan, yang penting dalam menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

Nilai IKM "sangat baik" dalam kenyamanan dan keamanan lingkungan pelayanan sesuai dengan teori kepuasan pelanggan yang menekankan pentingnya faktor fisik dalam mendukung pelayanan. Lingkungan yang nyaman, aman, dan ramah menciptakan suasana yang kondusif bagi masyarakat untuk menerima layanan tanpa rasa cemas. Menurut Herzberg's Two-Factor Theory (Jiang-wei et al., 2021), kenyamanan dan keamanan lingkungan termasuk dalam *hygiene factors* yang, meskipun tidak langsung memotivasi, dapat menyebabkan ketidakpuasan jika diabaikan. Oleh karena itu, dengan adanya

lingkungan yang aman dan nyaman, masyarakat merasa lebih puas dan termotivasi untuk menggunakan layanan tanpa kekhawatiran.

Secara keseluruhan, nilai IKM yang berada pada kategori "baik" hingga "sangat baik" dalam berbagai aspek pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seram Bagian Barat mencerminkan adanya manajemen kualitas yang efektif. Penerapan prinsip-prinsip seperti keadilan, transparansi, profesionalisme, dan etika pelayanan sesuai dengan teori-teori pelayanan publik berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat dan efektivitas layanan. Dengan terus menjaga standar-standar ini, instansi dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diperoleh kesimpulan bahwa model pelayanan yang tepat, sebagaimana ditunjukkan oleh penilaian IKM yang berada pada kategori "baik" hingga "sangat baik," adalah pelayanan yang mempertahankan standar kualitas tinggi dengan prosedur yang cepat, responsif, adil, ramah, dan transparan. Kedisiplinan, kemampuan, dan ketegasan petugas perlu didukung oleh kepastian biaya serta jadwal pelayanan yang jelas, disertai lingkungan pelayanan yang aman dan nyaman. Pemanfaatan teknologi digital juga menjadi elemen penting untuk mempercepat proses dan mempermudah akses layanan, sehingga dapat meningkatkan efisiensi serta kepuasan masyarakat.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, disarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seram Bagian Barat mempertahankan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan melalui evaluasi berkala pada seluruh unsur IKM. Penerapan inovasi berbasis teknologi, penyediaan informasi biaya yang transparan, serta mekanisme penyerapan aspirasi masyarakat perlu diperkuat untuk memastikan layanan tetap relevan dengan kebutuhan publik. Selain itu, pelatihan lanjutan bagi petugas diperlukan untuk menjaga profesionalisme dan kompetensi agar kualitas pelayanan tetap terjaga dan kepercayaan masyarakat semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Austin, T. (2021). Pengaruh tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan paten masa new normal di Kecamatan Sako. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 6(1), 22–27. <https://doi.org/10.36982/jpg.v6i1.1315>
- Cahyana Sudhana, I. G., & Jati, I. K. (2017). Pengaruh budaya organisasi, stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. *E-Jurnal Akuntansi*, 2017(1), 1314–1342.
- Deni, M. (2018). Kedisiplinan dan motivasi terhadap kinerja pegawai pelayanan publik. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 16(1), 31–43. <https://doi.org/10.29259/jmbs.v16i1.6245>
- Destriawan, F., & Raharjo, S. Y. (2021). Identifikasi kepuasan masyarakat terhadap smart government dalam memenuhi kebutuhan. In *Seminar Nasional dan Diseminasi Tugas Akhir: FTSP Series 2* (Vol. 2, pp. 755–762).

- Febrianti, B. R., Olivien, N., & Efrinalia, W. (2023). Analisis kualitas pelayanan publik berdasarkan kajian indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada layanan repositori institusi. *JPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi)*, 8(1), 52–66. <https://doi.org/10.30829/jipi.v8i1.15419>
- Hajiji, M., & Gunadi, T. (2022). Indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bekasi. *Koalisi Cooperative Journal*, 2(1), 15–24.
- Hariyanto, S., & Susilo, H. D. (2021). Evaluation of community satisfaction with public services at the office of Tanggaran Village, Pule District, Trenggalek Regency. *Publiciana: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 14(2), 307–327.
- Himie, F. (2023). Inovasi pelayanan pelanggan berbasis hasil indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang. *Mimbar Administrasi FISIP UNTAG Semarang*, 20(1), 311–324. <https://doi.org/10.56444/mia.v20i1.813>
- Husen, N. H. R., Tuanaya, W., Normawati, N., & Selanno, H. (2023). Efektivitas kerja pegawai pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Kota Ambon. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 4(1), 229–239.
- Islami, N. W. (2022). Analisis indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik pada Kecamatan Pujon, Ngantang dan Kasembon. *Karta Raharja: E-Jurnal Kabupaten Malang*, 4(1), 47–57.
- Islamiyah, N. A. (2023). Aplikasi kepuasan masyarakat pelayanan Desa Rejoagung berbasis web dan Android. *Jurnal Informatika dan Multimedia*, 15(1), 6–13. <https://doi.org/10.33795/jim.v15i1.4064>
- Jaya, S., & Solong, A. (2020). Hubungan kinerja pelayanan publik terhadap indeks kepuasan masyarakat. *Jurnal Ilmiah Administrasita*, 11(12), 79–93.
- Jiang-wei, L., Brigner, W. H., Akinola, O. G., Garcia-Sanchez, F., Pasquale, M., Bennett, C. H., Incorvia, J. A. C., Friedman, J. S. D., Hassan, N. A. N., Hu, X., Seo, Y., Kwon, K. W., Kumar, R. R., Gyanendra, G., & Fellowship, W. (2021). Penguatan budaya organisasi dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai Universitas Pembangunan Pancabudi Medan. *Frontiers in Neuroscience*, 14(1), 1–13.
- Nasrizal, N., Raid, N., & Yasmeardi, F. Y. (2021). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di era Covid-19. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 8(2), 123–130. <https://doi.org/10.37606/publik.v8i2.209>
- Nisa, L. S., Maliani, M., Fitriyanti, S., & Siska, D. (2020). Kajian indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai. *Jurnal Kebijakan Pembangunan*, 15(1), 51–62. <https://doi.org/10.47441/jkp.v15i1.52>
- Palebangan, D., Lepong, Y., & Londong, P. (2023). Indeks kepuasan masyarakat (IKM) mengenai model dan pelayanan publik di Lembang Limbong Sangpolo, Kecamatan Kurra, Kabupaten Tana Toraja. *Kamarampasan: Jurnal Mahasiswa Kepemimpinan Kristen*, 1(1), 1–12.
- Panjaitan, R. S., Abdurrahman, L., & Nugraha, R. A. (2021). Evaluasi implementasi Permen PANRB Nomor 59 Tahun 2020 tentang pemantauan dan evaluasi sistem pemerintahan berbasis elektronik pada domain tata kelola di Diskominfo Provinsi Sumatera Utara. *E-Proceeding of Engineering*, 8(5), 9165–9172.
- Puspitasari, N. L. P., & Bendesa, I. K. G. (2016). Analisis kualitas pelayanan publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(1), 89–114.

- Rahawarin, M. A., & Selanno, H. (2022). The effect of motivation and organizational climate on performance of employees at the Bureau of Public Relations and Protocol of Regional Secretariat of Maluku Province. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 12(1), 99–108.
- Sakir, A. R. (2023). Analisis implementasi kebijakan pengelolaan sampah pada Pasar Mardika Kota Ambon. *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan (JAPK)*, 3(2), 58–69.
- Sakir, A. R. (2025). Hybrid governance dalam kebijakan publik: Studi tinjauan literatur sistematis tentang kolaborasi, tantangan, dan faktor keberhasilan. *Trajectories of Public Administration*, 2(3), 276–289.
- Sokibi, P., & Bahiyah, N. (2018). Perancangan sistem kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan metode Analytical Hierarchy Process (AHP). *ITEJ (Information Technology Engineering Journal)*, 3(1), 17–35. <https://doi.org/10.24235/itej.v3i1.23>
- Sunarto, S., Nugroho, W., & Suparji, S. (2022). Indeks kepuasan masyarakat berbasis unit dan elemen (IKMa-BUDE) dalam pelayanan Puskesmas Ngariboyo, Magetan. *2-TRIK: Tunas-Tunas Riset Kesehatan*, 10(4), 265–272. <https://doi.org/10.33846/2trik10408>
- Wahyuni, R. D. (2017). Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik (studi tentang kualitas pelayanan jasa transportasi di Stasiun Wonokromo Surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2), 887–892. <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i2.1268>
- Wirayuda, A. R., & Ernawati, I. (2022). Sistem informasi indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Desa Karang Tengah Kabupaten Tangerang berbasis web. *Jurnal Ilmu Komputer dan Bisnis*, 13(2a), 185–194. <https://doi.org/10.47927/jikb.v13i2a.411>