

PROCEEDING

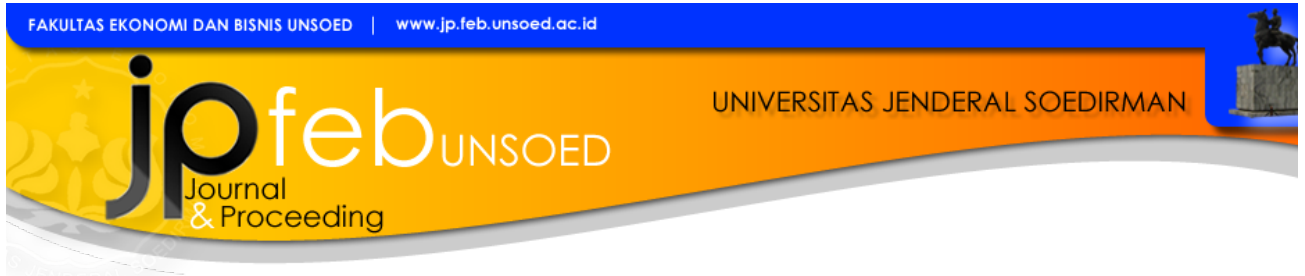
SEMINAR NASIONAL

Sustainable Competitive Advantage - 2

LAMPIRAN 2.18



UNIVERSITAS MERCU BUANA
JURUSAN MANAJEMEN
KONFERENSI NASIONAL



[HOME](#)
[ABOUT](#)
[LOGIN](#)
[REGISTER](#)
[CATEGORIES](#)
[SEARCH](#)
[CURRENT](#)
[ARCHIVES](#)

Home > About the Journal > **Editorial Team**

Editorial Team

Editors

[Editorial SCA, Indonesia](#)
[dhika dhika dhika](#)

Section Editor

[dhika dhika dhika](#)

USER

Username

Password

Remember me

JOURNAL CONTENT

Search

Search Scope

All

Browse

- [By Issue](#)
- [By Author](#)
- [By Title](#)
- [Other Journals](#)
- [Categories](#)

INFORMATION

- [For Readers](#)
- [For Authors](#)
- [For Librarians](#)



Copyright © 2013
Journal & Proceeding | [Fakultas Ekonomi & Bisnis UNSOED](#)

HOME ABOUT LOGIN REGISTER CATEGORIES SEARCH CURRENT ARCHIVES
SCA

Home > Archives > Vol 2, No 1 (2012)

Vol 2, No 1 (2012)

Proceeding Seminar Nasional & Call For Papers (SCA-2)

ISBN : 978-979-9204-67-7

Reviewer : Dr. Agus Suroso, MS, dkk



Table of Contents

Articles

<u>ANALYSIS OF INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION OF LOYALTY IN INDEPENDENT BANK (LIMITED), TBK JAKARTA BRANCH THAMRIN NINE</u>	VIEW JOURNAL
Sri Wahyuni, Siti Safaria	
<u>THE INFLUENCE OF EXCELLENT SERVICE TOWARDS STUDENT GRADUATE SATISFACTION AT MANAGEMENT STUDY PROGRAM IN ECONOMIC FACULTY OF OPEN UNIVERSTY</u>	VIEW JOURNAL
Devi Ayuni	
<u>ANALYSIS OF EFFECT OF ATMOSPHERE STORE AND PRODUCT PACKAGE PRICING STRATEGY TO CONSUMER INTEREST BUY AT GROCERY STORE 7-Eleven.</u>	VIEW JOURNAL
Nadia Rachmawati, Pamela Magdalena	
<u>THE ANALYSIS OF MARKETING MIX OF TELEPHONE SERVICE AND ITS INFLUENCE TO RESIDENTIAL USERS DECISION IN CONSUMING TELEPHONE (CASE STUDY AT KANDANTEL SURABAYA)</u>	VIEW JOURNAL
Matheous Tamonsang, Lestari	
<u>THE INFLUENCE OF PRODUCT ATTRIBUTES ON PURCHASES DECISION SAMSUNG ANDROID DEALER AT SAMSUNG BANDUNG ELECTRONIC CENTRE</u>	VIEW JOURNAL
Nurul Maesaroh, Pipin Sukandi	
<u>THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE ON CONSUMER PURCHASE DECISION PROCESS AT WIDYATAMA UNIVERSITY (CASE STUDY FACULTY BUSINESS AND MANAGEMENT)</u>	VIEW JOURNAL
Yelli Eka Sumadhinata	
<u>EVALUATION OF PRODUCT QUALITY BAGS BODYPACK FULFILLING CUSTOMER SATISFACTION</u>	VIEW JOURNAL
Hesti Maheswari, Mochamad Rizki, Riyan Chandra	
<u>THE INFLUENCE OF RETAILING MIX PERFORMANCE TO CUSTOMER VALUE AND CUSTOMER SATISFACTION AT CBR'S HEALTH RETAILING STORE BANDUNG</u>	VIEW JOURNAL
Christian , Sonata	
<u>THE MANAGEMENT OF INTANGIBLE ASSETS IN THE ORGANIZATION</u>	VIEW JOURNAL
Ade Irma Anggraeni	
<u>STUDENT ENTREPRENEURIAL MANAGEMENT STRATEGIES BASED ON SCIENCE AND TECHNOLOGY</u>	VIEW JOURNAL
Endro Yuwono, Taufik Budhi Pramono, Rahab	
<u>ANALYSIS OF ATTITUDE AND SOCIETY INTENTION IN DEVELOPING BATIK CREATIVE INDUSTRY IN GAMBARSARI VILLAGE KEMANGKON SUB – DISTRICT PURBALINGGA REGENCY</u>	VIEW JOURNAL
Eling Purwanto jati, Suci Indriati, Dwiyiyati Astogini, Siti Zulaikha Wulandari	
<u>ENTERPRENEURSHIP ORIENTATION AND BUSINESS STRATEGIES ROLE TO ACHIEVE COMPETITIVE ADVANTAGE IN THE SMALL AND MEDIUM ENTERPRISE</u>	VIEW JOURNAL
Sri Retno Handayani, Intan Shaferi, Alisa Tri Nawarini	
<u>ORGANIZATIONAL LEARNING BASED ON INTELLECTUAL CAPITAL AS THE SRATEGICS ROLE TO ACHIEVE SUSTAINABLE COMPETITIVE ADVANTAGES</u>	VIEW JOURNAL
Ekaningtyas Widiastuti, Sulistyandari , Retno Widuri	
<u>EFFICIENCY AND EFFECTIVENESS OF SME MARKETING COMMUNICATIONS IN ENTERING THE GLOBAL MARKET THROUGH IMPROVING INTERNET-BASED INFORMATION TECHNOLOGY KNOWLEDGE OF SME ACTORS</u>	VIEW JOURNAL
Gatot Prabantoro	
<u>SUSTAINABLE COMPETITIVE ADVANTAGES TO SOLVE SOCIAL PROBLEM THROUGH SUSTAINABLE VALUE CREATION IN INDONESIA</u>	VIEW JOURNAL
Maria Mia Kristanti1	

USER

Username
 Password
 Remember me

JOURNAL CONTENT

Search
 Search Scope
 All

Browse

- [By Issue](#)
- [By Author](#)
- [By Title](#)
- [Other Journals](#)
- [Categories](#)

INFORMATION

- [For Readers](#)
- [For Authors](#)
- [For Librarians](#)

CURRENT ISSUE

ATOM	1.0
RSS	2.0
RSS	1.0

ANALYSIS OF THE INTERNATIONALIZATION STRATEGY OF THE ENGAGEMENT AND OWNERSHIP OF FAMILY IN EAST JAVA WITH VARIABLE CONTROL OF INNOVATION, SALES, AND ASSETS : REVIEW OF AGENCY THEORY	VIEW JOURNAL
N. Agus Sunarjanto, Herlina Yoka Roida, Astri Christiana	
INTELLIGENCE ENTREPRENEURSHIP (ENTRE Q) TO IMPROVE COMPETITIVENESS OF SMEs	VIEW JOURNAL
Ninuk Muljani, P. Julius F. Nagel	
OPERATIONAL AUDIT PROGRAM FOR SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES (SMEs)	VIEW JOURNAL
Fitri Ambarwati, Paskah Ika Nugroho	
ANALYSIS THE INFLUENCE OF ADVERSITY QUOTIENT NETWORKING AND CAPITAL THROUGH THE ENTERPRENEURIAL INTENTIONS OF UNSOED'S STUDENT	VIEW JOURNAL
Siti Sulaikha Wulandari, Asteria Pudyantini, Yayat Giyatno	
EXPLORATION THE IMPACT OF KNOWLEDGE MANAGEMENT TOWARD GROWTH AND COMPETITIVE ADVANTAGE OF UMKM IN BANYUMAS RESIDENCE	VIEW JOURNAL
Krisnhoe Rachmi Fitrijati, Widyahayu	
IMPROVING TRANSFORMATIVE LEARNING THROUGH INNOVATION DIVERSITY IN ACHIEVING BUSINESS PERFORMANCE	VIEW JOURNAL
Endang Tjahjaningsih	
THE RELEVANCY BUSINESS ENVIRONMENT AND BUSINESS PERFORMANCE OPTIMIZATION STRATEGIES IN MANUFACTURING SMALL AND MEDIUM SCALE COMPANIES IN INDONESIA	VIEW JOURNAL
Lena Ellitan, Cyrillius Martono	
FEASIBILITY OF ORGANIC RICE CULTIVATION IN BANYUMAS DISTRICT	VIEW JOURNAL
Suyono , Cyrillius Mujiono, Cyrillius Tarjoko	
THE SME DEVELOPMENT BASED ON LEADING COMMODITIES	VIEW JOURNAL
Tri Kurniawati, Ety Puji Lestari	
ANALYSIS OF THE INTERNATIONALIZATION STRATEGY OF THE ENGAGEMENT AND OWNERSHIP OF FAMILY IN EAST JAVA WITH VARIABLE CONTROL OF INNOVATION, SALES, AND ASSETS : REVIEW OF AGENCY THEORY	VIEW JOURNAL
N. Agus Sunarjanto, Herlina Yoka Roida, Astri Christiana	
IMPLEMENTATION OF COUCHING AND COUNSELING MODEL FOR PERSONAL DEVELOPMENT	VIEW JOURNAL
Daryono , Achmad Sudjadi	
ANALYSIS MULTILEVEL AND CROSS LEVEL IN THE FIELD ORGANIZATIONAL BEHAVIOUR (THE EXAMPLE OF EXPLANATION OF ORGANIZATIONAL JUSTICE CLIMATE)	VIEW JOURNAL
Ratno Purnomo	
THE EFFECT OF JOB INVOLVEMENT AND ORGANIZATION'S COMMITMENT TO THE MANAGEMENT OF CHANGE (STUDY IN DIVISION OF MINERAL PT HARITA GROUP)	VIEW JOURNAL
Tri Prihati K., Sarah Indah Wardani	
THE INFLUENCE OF LEADERSHIP AND INVESTMENT DECISIONS ON SMALL BUSINESS PERFORMANCE ON SMALL BUSINESS AGRO FOOD AND BEVERAGE IN WEST JAVA	VIEW JOURNAL
Elis Dwiana Ratnamurni	
DIMENSI RELIGIUSITAS DAN PENGARUHNYA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (Studi Pada Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto)	VIEW JOURNAL
Wahyudin , Larisa Pradisti, Sumarsono , Siti Zulaikha Wulandari	
THE INFLUENCE OF COMPENSATION AND ORGANIZATION CLIMATE ON WORK MOTIVATION AND THEIR IMPACT ON EMPLOYEE PERFORMANCE OF BANK XXX CORPORATION AT TANJUNG PERAK	VIEW JOURNAL
Amiartuti Kusmaningtyas, Prana Okta Priyana	
ANALYSIS OF THE TURNOVER INTENTIONS	VIEW JOURNAL
Havid Sularso, Atiek Sri Purwati, Miranti Wulandari	
PERAN KOMITMEN PROFESIONAL TERHADAPKEINGINAN PINDAH MELALUI KOMITMEN ORGANISASIONAL, MOTIVASI, DAN KEPUASAN KERJA AUDITOR (Studi pada KAP di Wilayah Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta)	VIEW JOURNAL
Askar Yunianto, Sih Darmi Astuti	
FAMILY AS THE ULTIMATE OWNERSHIP AFFECTS TO FIRM PERFORMANCE	VIEW JOURNAL
I Putu Sugiartha Sanjaya	
DETERMINANT OF THE AMOUNT OF MONEY CIRCULATING IN INDONESIA (REVIEW MONEY SUPPLY (M2) 2006-2011)	VIEW JOURNAL
Imas Maesaroh, Lely Fera Triani	
PERANAN BANK PERKREDITAN RAKYAT(BPR) DALAM MENINGKATKAN KEBERHASILAN SEKTOR UMKM	VIEW JOURNAL
Suhartono Maesaroh	
THE ROLE OF FINANCIAL INSTITUTIONS IN THE DEVELOPMENT OF MICRO SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES (SMEs)	VIEW JOURNAL
Rini Dwiyani Hadiwidjaja, Andy Mulyana	
THE INFLUENCE OF MACROECONOMICS INDICATORS TO IMPORT RICE IN INDONESIA	VIEW JOURNAL
Desyana Yulianti, Hedwigis Esti R.	
THE SYNERGISTIC MODEL OF QUALITY SERVICE DESIGN OF GREEN OPEN SPACE ASSET THROUGH OFD	VIEW JOURNAL
A Gima Sugiana	
PUBLIC SERVICE AND SATISFACTION OF COMMUNITY IN COOPERATION MSMES.OFFICE, BANGKALAN DISTRICT, MADURA	VIEW JOURNAL
Iriani Ismail	
INDUSTRIAL VILLAGE DEVELOPMENT (VILLAGE DEVELOPMENT MODEL BASED ON CORE COMPETENCE)	VIEW JOURNAL
Yasnimar Ilyas, Desi Harsanti, Resista Vikaliana	
THE EXISTENCE OF BMT MANAGEMENT IN PUBLIC ECONOMICS	VIEW JOURNAL
Herry Sutanto	
ANALYSIS OF HOUSEHOLD CONSUMPTION OF COCONUT SUGAR FARMERS IN SUMEDO VILLAGE, PEKUNCEN DISTRICT, BANYUMAS REGENCY	VIEW JOURNAL
Agus Arifin	
UTILIZATION OF HAJI FLIGHT TO EXPORT PRODUCTS OF MICRO, SMALL, AND MEDIUM ENTERPRISES (MSMEs)	VIEW JOURNAL
Achmad Abidin Ishak	
INVESTMENT AND DEVELOPMENT OF BORDER REGIONS	VIEW JOURNAL
Agus Suroso, Nuryanti Taufik	

**PUBLIC SERVICE AND SATISFACTION OF
COMMUNITY IN COOPERATION MSMEs.OFFICE,
BANGKALAN DISTRICT, MADURA**

Iriani Ismail¹⁾

E-mail : iriani.ismail@yahoo.com

¹⁾Lecture in Economic Faculty
UTM, Bangkalan, Madura

ABSTRACT

This study measures the Community Satisfaction Index (IKM) for public services with the object of study of cooperation and SMEs in Bangkalan. IKM is one indicator of the measurement of public services provided by government agencies to the public, as showed in the Law of the Republic of Indonesia Number 25 Year 2009 on Public Service and Ministry Policy (KepmenPan) No.25 Year 2004 on Guidelines for General Preparation Community Satisfaction Index - Services Unit Agencies government. The measurement results on the Cooperative SMEs Bangkalan shows (1) the general services provided to the community well into the criteria, only an element - service assurance nearly less well is service costs accuracy, (2) of the kinds of services, the security elements service to the institution to obtain the highest value of the 15 elements of the service. Then followed by the elements of ability and courtesy officer. Based on these findings, local governments, and especially SMEs Cooperation Office can make service improvements.

Keywords: *Community Satisfaction Index, public service*

ABSTRAK

Penelitian ini mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Publik dengan objek studi pada koperasi dan pelaku UMKM di Bangkalan. IKM merupakan salah satu indikator dari pengukuran pelayanan publik yang diberikan oleh Instansi pemerintah terhadap masyarakat, seperti tertuang dalam UU Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera No 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Hasil pengukuran 1KM pada Dinas Koperasi UMKM Bangkalan menunjukkan (I) secara umum pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masuk kedalam kriteria baik, hanya satu (1) unsur pelayanan yang mendekati kurang baik yaitu kepastian biaya pelayanan, (2) dari jenis pelayanan, maka unsur keamanan pelayanan pada institusi ini memperoleh nilai tertinggi dari 15 unsur pelayanan. Selanjutnya diikuti oleh unsur kemampuan dan kesopanan petugas. Berdasarkan temuan ini, pemerintah daerah dan khususnya Dinas Koperasi UMKM dapat melakukan perbaikan pelayanan.

Kata kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, pelayanan publik

I. PENDAHULUAN

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat (Siagian, 2001). Dalam rangka meningkatkan perbaikan pelayanan publik, pemerintah perlu melakukan proses evaluasi terhadap instansi-instansi, yang mendapat banyak keluhan dari masyarakat. Berbagai keluhan masyarakat secara nasional telah ditampung dan ditindaklanjuti oleh Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara di Indonesia yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara.

Desentralisasi sistem kelola pemerintahan di Indonesia

memberikan perubahan dalam sistem pengelolaan wewenang dan kewajiban pemerintah daerah di Indonesia. Walaupun baru berjalan beberapa tahun, tapi telah terlihat begitu dinamisnya perubahan-perubahan dalam tata kelola pemerintahan di Indonesia sesuai dengan kondisi yang dihadapi (UNSFIR, 2005). Perlu juga rasional dalam melihat perubahan ini, bahwa reformasi kebijakan tersebut penuh dengan konsekwensi-konsekwensi yang menimbulkan beberapa persoalan dalam implementasinya (UNSFIR, 2005 ; Smeru, 2004). Keadaan ini merupakan sebuah proses yang perlu dijalani oleh Indonesia dalam mewujudkan iklim demokrasi yang lebih dinamis (Smeru, 2003).

1.1 Latar Belakang

Keberadaan dan peran Koperasi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah dalam menunjang kegiatan ekonomi masyarakat, terutama dalam menggerakkan sektor riil merupakan

realitas dalam kegiatan ekonomi daerah yang sangat penting dan strategis. Hal ini sudah jelas dan terbukti, oleh karenanya ekonomi koperasi usaha mikro, kecil dan menengah dipandang perlu menjadi salah satu prioritas yang harus dilakukan untuk menopang ekonomi daerah yang kuat dan terciptanya fundamental ekonomi yang tangguh.

Dengan potensi sumber daya yang besar yang dimiliki Kabupaten Bangkalan termasuk potensi sumber daya ekonomi, maka pembangunan dan pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Bangkalan terus bergerak positif. Salah satu pilar pendukung kondisi positif perekonomian Kabupaten Bangkalan adalah pilar perekonomian Koperasi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.

Secara geografis, Kabupaten Bangkalan memiliki nilai strategis karena dekat dengan pulau Jawa. Dengan posisi letak paling barat pulau Madura, Kabupaten Bangkalan menjadi pintu gerbang dalam lintas barang dan jasa yang menghubungkan Jawa dan Madura. Bahkan Kabupaten Bangkalan termasuk dalam pembangunan area metropolitan Surabaya (Surabaya Metropolitan Area), dimana diharapkan menjadi katub pertumbuhan ekonomi di Provinsi Jawa Timur. Nilai strategis dan peran Kabupaten Bangkalan dalam investasi dan perdagangan semakin vital dengan beroperasinya jembatan Suramadu yang menghubungkan Kabupaten Bangkalan di Madura dan Surabaya di Pulau Jawa. Kabupaten ini akhirnya merupakan bagian pusat pengembangan perekonomian Jawa Timur, sehingga perlu dilakukan langkah-langkah strategis untuk mengelola wilayah Surabaya dan

Madura secara terkoordinasi, sistematis, terarah dan terpadu.

Dalam perkembangannya, sektor Koperasi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah ini tentunya masih banyak mempunyai kendala dan permasalahan, oleh karena itu perlu komitmen semua pihak untuk terus menerus berupaya memberdayakannya. Hal ini mengingat sektor koperasi dan UMKM ini memiliki nilai strategis karena sangat terkait dengan masalah pengentasan kemiskinan dan pengangguran. Ini berarti bahwa apabila aktivitas ekonomi dari Koperasi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah bisa digerakkan, maka roda perekonomian masyarakat akan berjalan, usaha yang dikelola akan berkembang sehingga pada akhirnya akan memberikan dampak positif dalam ikut serta mengatasi kemiskinan dan pengangguran termasuk menumbuhkan wirausaha-wirausaha baru.

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah dewasa ini masih banyak menemui kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan baik melalui media massa, forum pelatihan hingga forum dialog besar seperti seminar, sehingga karenanya perlu terus diupayakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Institusi ini tampak semakin aktif melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Penyediaan Klinik Koperasi UMKM merupakan usaha maksimal yang telah dibuat oleh Dinas Koperasi

UMKM sejak tahun 2008. Keberadaannya diharapkan mampu mendorong pemberdayaan koperasi UMKM khususnya kab. Bangkalan, yang harapan selanjutnya diikuti setiap Kecamatan memiliki Klinik secara mandiri. Keterlibatan pihak terkait di lapangan seperti koperasi dan pelaku UMKM juga memperoleh perhatian Dinas ini, yang ditunjukkan dengan mendudukkan ketua Paguyuban UMKM Bangkalan sebagai koordinator Klinik koperasi UMKM yang ada di Dinas Koperasi UMKM.

Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonom, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat. Ini dilakukan untuk menilai tingkat kualitas pelayanan termasuk menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Penyusunan IKM Dinas Koperasi UMKM juga merupakan pengukur target kinerja Dinas sesuai visi dan misinya. Dinas Koperasi UMKM Kabupaten Bangkalan sebagai berikut :

1. Memberdayakan Koperasi dan UMKM menjadi pelaku ekonomi yang tangguh dan profesional dengan mengembangkan sistem ekonomi kerakyatan yang

bertumpu pada mekanisme pasar yang berkeadilan untuk mencapai peningkatan kesejahteraan anggota dan masyarakat.

2. Meningkatkan partisipasi masyarakat dan dunia usaha dalam rangka pemberdayaan Koperasi dan UMKM secara terpadu.
3. Meningkatkan sekaligus memberdayakan Koperasi dan UMKM melalui kesertaan dalam mengisi Klinik Koperasi UMKM yang sudah tersedia.

Uraian di Fatas menunjukkan bahwa Dinas Koperasi UMKM mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan sumber daya yang ada di Kabupaten Bangkalan. Upaya pembinaan dan bimbingan kepada pengurus, pengawas dan anggota koperasi serta pelaku UMKM. Dinas Koperasi juga merasa perlu dan harus menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai parameter dan bahan evaluasi kinerja pelayanan Dinas Koperasi kepada masyarakat luas dan khususnya kepada pengurus, pengawas dan anggota koperasi serta pelaku UMKM di Kabupaten Bangkalan.

Oleh karena dalam rangka lebih mendorong tumbuh kembangnya usaha yang dikelola koperasi dan UMKM, maka Dinas ini telah menyediakan sarana dan prasarana *Klinik Koperasi dan UMKM*, dengan harapan mampu menyediakan layanan informasi tentang potensi dalam pengembangan bisnis koperasi dan UMKM agar potensi sumber daya alam dan sumber daya manusia dapat dimanfaatkan dan dikembangkan secara optimal.

1.2 Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
- b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara RI Nomor 3952) ;
- d. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
- e. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
- f. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
- g. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/ /M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
- h. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/ /M.PAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

1.3 Maksud dan Tujuan

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kinerja Dinas Koperasi UMKM Kabupaten Bangkalan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan Dinas Koperasi UMKM Kabupaten Bangkalan kepada masyarakat. Masyarakat juga memperoleh kesempatan menilai kinerja aparatur pemerintah sehingga apa yang dirasakan olehnya mendapat respon positif. Masyarakat selanjutnya memperoleh pelayanan yang baik dan mau bekerja sama dengan aparatur pemerintah, sehingga dua sisi yang berbeda bisa menciptakan suasana yang harmonis demi terwujudnya cita-cita bangsa.

1.4 Ruang Lingkup

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Koperasi UMKM Kabupaten Bangkalan meliputi ruang lingkupnya antara lain:

1. Pendirian, Penggabungan dan Pembubaran Koperasi
2. Pelayanan Penilaian Kesehatan KSP / USP Koperasi
3. Penilaian Klasifikasi Koperasi
4. Pelayanan Rekomendasi Pengajuan Bantuan Perkuatan Modal bagi Koperasi dan UMKM.
5. Penilaian keberadaan dan fungsi Klinik Koperasi UMKM yang ada di Kabupaten dan Kecamatan

1.5 Sasaran

Adapun yang menjadi obyek atau sasaran survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Dinas Koperasi UMKM Kabupaten Bangkalan adalah pengurus, pengawas dan anggota koperasi serta pelaku UMKM di Kabupaten Bangkalan.

II. METODOLOGI

2.1 Indikator Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan UURI Nomor 25 Tahun 2009; tentang Pelayanan Publik, dan Kepmen PAN No 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menetapkan sekurang-kurangnya 14 unsur penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah dianggap "relevan, valid dan reliabel" (sebagaimana berikut) ditambah dengan pelayanan Klinik Koperasi UMKM sehingga menjadi 15 unsur pelayanan, terdiri dari :

1. Prosedur Pelayanan (U1)

Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

2. Persyaratan Pelayanan (U2)

Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan

3. Kejelasan Petugas Pelayanan (U3)

Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)

4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan (U4)

Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (U5)

Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

6. Kemampuan Petugas Pelayanan (U6)

Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

7. Kecepatan Pelayanan (U7)

Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan (U8)

Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

9. Kesopanan dan Keramahan Petugas (U9)

Sikap dan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

10. Kewajaran Biaya Pelayanan (U10)

Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

11. Kepastian Biaya Pelayanan (U11)

Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

12. Kepastian Jadwal Pelayanan (U12)

Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

13. Kenyamanan Lingkungan (U13)

Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

14. Keamanan Pelayanan (U14)

Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

15. Pelayanan Klinik Koperasi UMKM (U15)

Ketersediaan wacana pengembangan usaha Koperasi UMKM

2.2 Metode Analisis

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Dinas Koperasi UMKM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus keluhan (komplain) terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan berikutnya.

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner (angket) sebagai alat (instrumen) pengumpulan Data

Kepuasan Masyarakat penerima pelayanan yang dalam hal ini kepuasan pengurus, pengawas dan anggota koperasi serta pelaku UMKM.

Penyebaran kuesioner dilakukan kepada pengurus, pengawas dan anggota serta pelaku UMKM di Kabupaten Bangkalan yang tersebar dalam 18 Kecamatan. Bentuk jawaban kuesioner dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik.

- Untuk Kategori **Tidak Baik** mendapat Poin 1
- Untuk Kategori **Kurang Baik** mendapat Poin 2
- Untuk Kategori **Baik** mendapat Poin 3
- Untuk Kategori **Sangat Baik** mendapat Poin 4

Responden dipilih secara acak di masing-masing pengurus, pengawas dan anggota koperasi serta pelaku UMKM di Kabupaten Bangkalan. Untuk memenuhi akurasi penyusunan Indeks, responden terpilih ditetapkan sebanyak 150 orang pengurus, pengawas dan anggota koperasi serta pelaku UMKM di Kabupaten Bangkalan dari jumlah populasi penerimaan pelayanan, dengan dasar jumlah unsur x 10; jelasnya $15 \times 10 = 150$ responden.

Responden berasal dari beberapa desa yang tersebar di 18 Kecamatan, kabupaten Bangkalan. Jumlah responden sebanyak 150 orang terdiri dari:

1. 70 Koperasi Wanita yang berasal dari 18 kecamatan di kabupaten Bangkalan,

2. 25 Koperasi yang tersebar di wilayah kabupaten Bangkalan,
3. 50 pelaku UMKM yang berasal dari 18 kecamatan di kabupaten Bangkalan.

Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir 1 (U_1) sampai dengan unsur 15 (U_{15}).

Selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai unit pelayanan adalah sebagai berikut :

- a) Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan ke bawah sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata (NRR) per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
- b) Untuk mendapatkan nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dinaikkan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- c) Untuk memperoleh nilai Indeks Unit Pelayanan dengan cara menjumlahkan nilai rata-rata tertimbang 15 unsur pelayanan yang dikaji.

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan \times 25 sedangkan untuk menilai mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan bisa dilihat :

Nilai Persepsi	Nilai Interval 1 KM	Nilai Internal Konversi 1 KM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	2	3	4	5
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,25 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 3.1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Sumber: Kepmen PAN no. 25/2004

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 15 variabel independen yang dikaji, setiap variabel independen memiliki penimbang yang sama dengan rumus (2) sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,07$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus (3) sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total nilai per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimb} \quad (3)$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara

25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut,

$$\text{IKM unit pelayanan} = \text{IKM} \times 25 \dots 4$$

Setelah mengetahui nilai IKM, maka dapat diketahui kriteria kinerja unit pelayanan yang dapat dilihat pada tabel di atas.

IV. HASIL/TEMUAN

4.1. Indeks Kepuasan Masyarakat secara Umum

Analisis ini dilakukan dengan menggunakan penilaian indeks kepuasan masyarakat, dimana dari hasil perhitungan didapat kriteria nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.1 Posisi Nilai Pelayanan Publik Dinas Koperasi UMKM Bangkalan

Nilai Persepsi	Nilai Interval 1 KM	Nilai Internal Konversi 1 KM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	2	3	4	5
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,25 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: IKM Dinas Koperasi UMKM Bangkalan 2012

Sementara dari hasil analisis statistik, diperoleh nilai *mean statisic* jawaban responden mengenai kinerja pelayanan yang dilaksanakan Dinas

Koperasi UMKM Bangkalan sebagai berikut:

Tabel 4.2. NRR Setiap Unsur Pelayanan Dinas Koperasi UMKM Bangkalan

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Prosedur Pelayanan	2,86
2	Persyaratan Pelayanan	2,87
3	Kejelasan Petugas	2,87
4	Kedisiplinan Petugas	2,69
5	Tanggung Jawab Petugas	2,81
6	Kemampuan Petugas	2,89
7	Kecepatan Petugas	2,65
8	Keadilan Petugas	2,81
9	Kesopanan Petugas	2,89
10	Kewajaran Biaya	2,65
11	Kepastian Biaya	2,59
12	Kepastian Jadwal	2,71
13	Kenyamanan Lingkungan	2,88
14	Keamanan Pelayanan	2,95
15	Pelayanan Klinik	2,77

Sumber : Data Primer diolah, 2012

Dengan menggunakan teknik perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat, maka dihasilkan gambaran tentang posisi tingkat pelayanan serta persoalan-persoalan yang muncul dalam pelaksanaan pelayanan di Dinas Koperasi UMKM Bangkalan. Hasil pengukuran IKM pada institusi ini menunjukkan perihal berikut:

1. Secara umum pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masuk kedalam kriteria baik, hanya satu (1) unsur pelayanan yang mendekati kurang baik yaitu unsur kepastian biaya pelayanan.
2. Dari jenis pelayanan, maka unsur keamanan pelayanan pada institusi ini memperoleh nilai tertinggi dibandingkan dengan 14 unsur pelayanan yang lain. Selanjutnya diikuti oleh unsur kemampuan dan kesopanan petugas. Dengan kata lain,

secara umum tingkat pelayanan publik yang dilakukan Dinas Koperasi UMKM Bangkalan sudah masuk dalam kategori Baik, dimana unsur pelayanan yang paling menonjol adalah unsur keamanan pelayanan. Perbedaan yang tipis dari semua unsur pelayanan yang diberikan institusi ini menunjukkan dalam kelompok kategori yang sama yaitu berkualifikasi 'baik' semua. Namun apabila ditelusuri dengan cermat, maka ditemukan adanya satu (1) unsur pelayanan yang mendekati rendah yaitu unsur kepastian biaya. Untuk yang jenis pelayanan ini perlu diperlakukan lebih hati-hati karena nilai yang dimiliki cukup mengkhawatirkan ke arah yang rendah atau kualifikasi kurang baik.

4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut Jenis Pelayanan

Perbandingan tingkat kepuasan masyarakat pada jenis-jenis pelayanan yang diberikan perlu ditampilkan guna melihat bagaimana Kinerja pelayanan pada masing-masing jenis serta unit-unit pelayanan yang ada. Secara umum terlihat bahwa mutu layanan yang diberikan pada jenis-jenis pelayanan publik Dinas Koperasi UMKM Bangkalan sudah termasuk dalam katagori "**B**", yaitu kualitas kinerja dengan pelayanan "baik".

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat dikemukakan sebagai hasil dalam meneliti Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama kurun waktu dua (2) bulan adalah sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) di Dinas Koperasi UMKM Bangkalan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Hal ini terbukti ke-15 unsur pelayanan semua nilai rata-rata berada pada nilai persepsi 3.
2. Nilai IKM Dinas Koperasi UMKM Bangkalan setelah dikonversikan (70) berada pada interval 62,51 – 81,25. Ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Dinas Koperasi UMKM Bangkalan adalah baik.
3. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan

secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain pelanggan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan.

B. SARAN

Pemerintah Kabupaten Bangkalan diharapkan memberikan tindak lanjut atas hasil/temuan yang diperoleh dari kegiatan survei ini. Tim Survei IKM sudah melaksanakan survei dengan tingkat kehati-hatian yang sangat tinggi dan bekerja sama dengan unit independen dalam melaksanakan survei ke desa-desa di 18 kecamatan yang tersebar di wilayah kabupaten Bangkalan. Dengan adanya tim yang benar-benar independen, kapabel dan mempunyai kredibilitas akan menjamin hasil survey IKM yang betul-betul valid dan akuntabel. Selanjutnya, diharapkan survei yang akan datang lebih banyak lagi disajikan tambahan unsur pelayanan, sehingga menambah wawasan pengetahuan dan memperkuat kemantapan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah.

A. KETERBATASAN

Pelaksanaan survei IKM ini juga masih memiliki keterbatasan keterbatasan.

Dengan keterbatasan ini, diharapkan dapat dijadikan untuk melakukan perbaikan pada penelitian mendatang. Adapun keterbatasan dalam pelaksanaan survei ini adalah karena responden merupakan pekerja dengan

mobilitas tinggi yang menyebabkan tidak semua calon responden mau meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner. Disamping itu keterbatasan data koperasi dan pelaku UMKM yang valid sehingga cukup mengganggu akselerasi pengumpulan informasi di lapangan. Selanjutnya, keterbatasan penyusun dalam memberikan perluasan unsur pelayanan yang berdasar perundang-undangan sekurang-kurangnya meliputi 14 unsur, penyusun hanya mampu menambah satu (1) unsur yaitu unsur pelayanan Klinik Koperasi UMKM.

DAFTAR PUSTAKA

1. Dessler, Garry. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Indeks
2. Dewi Setyawati. 2006. "Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Bogor"
3. Djoko Subroto dan Zulian Yamit. 2004. "Pengaruh Kinerja Pelayanan Aparatur Kepolisian terhadap Kepuasan masyarakat". SINERGI Vol. 7 No. 1, 2004
4. Fardhani, Hrentama dan Muji Rahardjo. 2008. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang, FE-Undip
5. Fuad Mas'ud. 2004. Survai Diagnosis Organisasional. Semarang: BP Undip
6. Giri Cahyono. 2008. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat". Tesis, Universitas Terbuka
7. H.A.S Moenir. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
8. Ismail Mohammad. 2003. "Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi". Paperdisampaikan dalam Seminar "Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi" oleh Bappenas, 18 Desember 2003
9. J.P.G Sianipar. 1999. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: LAN
10. J. Supranto. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta
11. Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Indeks
12. Kotler, Philip dan Armstrong. 2003. Prinsip-prinsip pemasaran. Jakarta: Erlangga.
13. LPM Universitas Brawijaya. 2005. "Survey Indeks Kepuasan Masyarakat-DLLAJ Provinsi Jawa Timur"
14. LSM Krisis. 2008. "studi penyusunan IKM dan implementasi SPM Kota Semarang tahun 2006 dan 2007"
15. Luthans, Fred. 2006. Perilaku Organisasi. Jakarta: Andi
16. Mahmudi. 2007. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
17. Mangkunegara, Anwar P. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Bandung: Renaja Rosdakarya
18. Mathis, Robert L. dan John H. Jackson. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat
19. Munjiati Munawaroh. 2000. "Analisis Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan pada Industri Pendidikan di Yogyakarta".

- Jurnal Siasat Bisnis No. 5 Vol. 2, tahun 2000
20. Nur Setyaningsih. 2008. "Analisis Kepuasan Masyarakat di SAMSAT Kabupaten Sragen". Semarang
 21. Oktavia, Arisandi. 2004. "Penjabaran Konsep Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik". Tesis, Universitas Gajah Mada
 22. Prijo Anggoro. 2002. "Kinerja Pegawai Unit Pelayanan Terpadu Kota Semarang". Tesis, Universitas Diponegoro
 23. Rachmadi. 2008. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat inap Kelas III di RSUD Kabupaten Karimun". Tesis, Universitas Terbuka
 24. Robbins, Stephen P. 2007. Perilaku Organisasi. Jakarta: Indeks.
 25. Siagian, Sondang P. 2001. Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi dan Strateginya. Jakarta: Bumi Aksara.
 26. ----- . 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara
 27. Sinambela, Lijan Poltak. 2007. Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara
 28. Suryo Suprpto. 1998. "Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Dr. MURJANI". Tesis, Universitas Gajah Mada
 29. Susilo Martoyo. 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPF
 30. Winardi. 1990. Manajemen Perkantoran Dan Pengawasan. Bandung: Mandar Maju
 31. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional.
 32. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
 33. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
 34. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik