



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 13%

Date: Monday, December 18, 2023

Statistics: 646 words Plagiarized / 4982 Total words

Remarks: Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional Improvement.

SDM APARATUR dan PROFESIONALITAS PELAYAN PUBLIK Abstract: The research area is in Banjarmasin City with the aim of measuring public service satisfaction provided by public servants (Apparatus) at SKPD, Perusda, BUMD, or Technical Implementation Units, totaling 123 service units. Apparatuses on duty at the forefront of the City Government are public servants who must be professional. Of the 123 public service units with a population of all residents of the City of Banjarmasin, a total of 715,703 people. Using the Krejcie and Morgan formulation, 723 samples were obtained.

The data collection method uses a questionnaire that refers to the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 13 of 2019 concerning Guidelines for Compiling Public Satisfaction Surveys of Public Service Provider Units totaling 9 indicators. The results of the study show that in general the results of the SKM for public services at SKPD/Work Units within the Banjarmasin City Government are very good, but what needs special attention is that there are still UPTs under SKPD/Work Units that have not been able to improve performance, so it requires a thorough evaluation of expected problems, needs, and aspirations.

through research on an ongoing basis to ensure the parameters of success in order to improve the quality of public services, where the key to service professionalism lies in the HR or apparatus that functions as a servant. Keywords: Apparatus, Profesionality, Public Services Abstrak Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran yang sangat urgen bagi segala sesuatu. Termasuk dalam upaya melaksanakan pelayanan public yang menjadi kewajiban suatu institusi atau lembaga. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pelayanan public yang diberikan oleh segenap satuan kerja pemerintah daerah (SKPD)/unit pelaksana teknis (UPT)/perusahaan daerah (Perusda) yang ada di

Kota Banjarmasin.

Pengukuran pelayanan publik berguna dalam mengetahui tingkat kepedulian masyarakat sebagai bentuk partisipasi masyarakat atas profesionalitas SDM/aparat pemerintah dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya terhadap segenap warga kota. Metode penelitian ini menggunakan survey terhadap 700 unsur masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan public dalam berbagai kategori dan bidang pelayanann yang diterima selama tahun 2021. Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya peningkatan secara kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan public yang diberikan Pemerintah Kota Banjarmasin.

Ini juga menunjukkan adanya peningkatan profesionalitas personil pelayanan public (SDM/aparat) sekaligus kepedulian masyarakat yang dilayani terhadap fasilitas pelayanan public yang diperlukan dalam kegiatan administrasi kependudukan. Artinya manajemen pelayanan public yang dilaksanakan Pemerintah Kota Banjarmasin melalui SDM/aparat pada masing-masing unit/dinas/perusda, **memberikan dampak yang baik** bagi masyarakat yang menerima pelayanan tersebut. Kata kunci: sumber daya manusia, pelayanan public, profesionalitas, Pemerintah PENDAHULUAN Pelayanan yang diberikan Pemerintah Kota Banjarmasin adalah bagian dari tugas dan tanggung jawab Pemerintahan terhadap warga masyarakat Kota.

Melalui berbagai pelayanan public yang diberikan oleh masing-masing dinas/instansi satuan pelaksana maupun perusahaan daerah yang **ada di Kota Banjarmasin** merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari tugas Pemerintahan. Ada lebih kurang 123-130 unit pelayanan public yang ada dibawah Pemerintah Kota Banjarmasin yang memberikan pelayanan administrasi dengan berbagai bidang kegiatan dan focus pelayanan dari yang umum sampai yang bersifat spesifik. Semua menjadi kewajiban Pemerintah Kota untuk melaksanakan pelayanan tersebut semaksimal mungkin sehingga setiap warga masyarakat yang memerlukan pelayanan tersebut bisa terlayani dengan baik dan tepat.

Mengingat banyak keperluan masyarakat yang terkait dengan dinas/instansi/unit/perusda yang memerlukan legalitas dari dinas/instnasi/unit/perusda tersebut. Sehingga diperlukan kecepatan, ketepatan, kelugasan, keramahan, kemudahan, kecermatan, ketrampilan/kompetensi dari setiap personil pelayanan public di masing-masing unit/dinas/instansi/perusda tersebut. Menyangkut pelayanan public, maka tidak bisa lepas dari personil atau sumber daya manusia (Agustina, 2021) yang ada dibelakang proses pelayanan tersebut.

Bagaimana sikap dan perilaku hingga tindakan personal atau SDM yang menangani pelayanan pada masing-masing bidangnya akan menentukan hasil akhir dari pelayanan

yang diperlukan masyarakat. Untuk itu manajemen pelayanan public yang baik sangat diperlukan dan tidak terpisahkan dari manajemen sumber daya manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Sedangkan menurut (Moenir, 2010) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan public berasal dari dua kata, yaitu pelayanan dan public. Pelayanan menurut Armstrong dan Kotler dalam (Agustina et al., 2020) adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilihan suatu produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Pasal 1 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian pelayanan publik hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Salah satu tempat yang memerlukan perhatian terkait kualitas pelayanannya adalah instansi pemerintahan.

Kerap kali kita mengeluh tentang pelayanan di instansi pemerintahan yang cenderung kurang atau tidak memenuhi kriteria yang diharapkan. Untuk itu perlu adanya ukuran sebagai standar atas kualitas pelayanan publik yang disediakan atau diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut (Winarsih, Atik; Ratminto, 2012), tolok ukur keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Sedangkan tingkat kepuasan penerima layanan ini akan dapat diperoleh apabila seorang penerima layanan tersebut mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan dan butuhkan. Dengan demikian maka kebutuhan penerima layanan harus sebisa mungkin dipenuhi

agar diperoleh kepuasan.

Menurut (Tjiptono, Fandy; dan Chandra, 2016) kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Definisi kualitas pelayanan tersebut menjadi upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Dalam **kualitas pelayanan yang baik** (Tjiptono, Fandy; dan Chandra, 2016), terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut : Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran. **Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.**

Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk. Kenyaman konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya. **Kualitas pelayanan menurut (Kotler, 2008) adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain.**

Atau, kualitas adalah keseluruhan **fitur dan karakteristik produk** berdasarkan **kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan** baik yang dinyatakan atau tersirat oleh perusahaan (Kotler, Philip; Amstrong, 2009). Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Intinya pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli/konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku tersebut bertujuan demi tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri.

Sebuah **pelayanan dapat dilakukan pada saat konsumen memilih produk maupun setelah selesai melakukan transaksi pembelian produk. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang loyal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada instansi pemerintahan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan/instansi.**

Bagaimana tidak, jika suatu perusahaan atau instansi pemerintah sudah mendapat nilai positif di mata konsumen atau masyarakat, maka konsumen atau masyarakat pengguna

tersebut akan memberikan feedback yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap (repeat buyer). Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramah-tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada konsumen atau masyarakat yang dilayani.

Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan tamu ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh konsumen dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen.

Namun jika pelayanan ini dapat melampaui harapan konsumen, maka jenis kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas atau sangat memuaskan. Sedangkan jenis kualitas pelayanan yang buruk adalah jenis pelayanan yang berada jauh di bawah standar atau tidak sesuai dengan ekspektasi pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Menurut (UU No 23 Tentang Pemerintahan Daerah, 2014) Pasal 11 ayat 2 membahas mengenai kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pasal 12 mendefinisikan bahwa : Pelayanan dasar terdiri dari pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan rakyat dan kawasan permukiman, ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat dan sosial. Bukan pelayanan dasar terdiri dari: tenaga kerja, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, pangan, pertanahan, lingkungan hidup, administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, pemberdayaan masyarakat dan Desa, pengendalian penduduk dan keluarga berencana, perhubungan, komunikasi dan informatika, koperasi, usaha kecil, dan menengah, penanaman modal, kepemudaan dan olah raga, statistik, persandian, kebudayaan, perpustakaan dan kearsipan.

Lebih jauh (Kotler, 1994) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Sedangkan menurut (Yamit, 2005) kepuasan pelanggan merupakan valuasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. Dalam konsep kepuasan pelanggan, terdapat dua elemen yang mempengaruhi yaitu harapan dan kinerja. Kinerja adalah persepsi konsumen terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk. Harapan adalah pikiran konsumen tentang apa yang diterimanya apabila konsumen mengkonsumsi produk.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang yang merupakan hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. Menurut (Kotler, 1994) mengemukakan beberapa cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan yaitu : Sistem keluhan dan saran, organisasi yang berpusat pada pelanggan memberikan kesempatan yang luas bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, menyediakan kartu komentar dan lain sebagainya. Informasi ini dapat memberikan ide-ide dan masukan kepada perusahaan dan memungkinkan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah.

Survei Kepuasan Pelanggan, metode ini dapat dilakukan melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Melalui survei akan memperoleh tanggapan atau umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya : Direct Reported Satisfaction, pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan seperti ungkapan kepuasan.

Derived Dissatisfaction, Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan. Problem Analysis, Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkap dua hal pokok pertama, masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran, kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan. Importance-Performance Analysis, responden diminta untuk meranking berbagai atribut dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap atribut dan juga meranking seberapa baik kinerja dalam tiap atribut.

Ghost Shopping (Pelanggan Bayangan), metode ini dilakukan dengan memperkerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan pesaing, lalu menyampaikan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk pesaing. Selain itu Ghost Shopper juga dapat mengamati cara penanganan keluhan. Lost Customer Analysis (Analisa Pelanggan yang beralih), perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli dan beralih pemasok. Hal ini dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

METODE Penelitian ini merupakan penelitian Survei, menurut (Singarimbun, 1997) survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan

kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok. Dalam penelitian ini tidak memberikan perlakuan apapun kepada responden, hanya mengumpulkan data menggunakan instrumen yang telah dibakukan. Data yang digunakan berupa angka yang didapat melalui kuesioner yang telah disebar dan diisi responden. Setelah itu dianalisa dengan teknik analisa kuantitatif dan disajikan secara deskriptif sebagai pelengkap. Pelaksanaan survey didahului dengan menguji validitas dan reliabilitas instrument.

Kemudian dilanjutkan penentuan besaran dan teknik penarikan sampel serta penentuan responden agar sesuai dengan sasaran survey. Setelah data terkumpul, lalu di olah, di analisis, sampai penyusunan hasil survey. Sebelum menjadi hasil akhir, hasil sementara survey diekspose pada beberapa SKPD/Unit pelaksana teknis yang difasilitasi oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Banjarmasin, agar para pelaksana pelayanan atau SDM/aparat bisa mengetahui hasil sementara dari kinerja pelayanan yang sudah diberikan kepada public. Tanggapan dan masukan dari SDM/aparat pelaksana pelayanan atas ekspose tersebut, menjadi bahan koreksi terhadap hasil kinerja yang sudah dilaksanakan selama ini.

Survey Kepuasan Masyarakat menggunakan pendekatan kuantitatif dengan berpedoman pada Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 30 Tahun 2020 **tentang pedoman Survey Kepuasan Masyarakat** Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Pemerintah Kota. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang di desain secara sederhana agar mudah dipahami sebagai alat dalam pengumpulan data. Desain bentuk jawaban dalam setiap instrument berbentuk pilihan berganda menggunakan skala likert (Agustina et al., 2020) yang dibagi menjadi 4 kategori nilai persepsi sebagai berikut: a) Tidak setuju, diberi nilai persepsi/ skor sebesar 1; b) Kurang Setuju, diberi nilai persepsi/ skor sebesar 2; c) Setuju, diberi nilai persepsi/ skor sebesar 3; dan d) Sangat Setuju, diberi nilai persepsi/ skor sebesar 4. Populasi menurut (Arikunto, 2006) adalah keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang ingin diteliti.

Populasi dalam survey ini adalah seluruh **jumlah Penduduk Kota Banjarmasin** Tahun 2020 yaitu sebanyak 715.703 orang. Apabila populasi sudah diketahui, maka dasar penentuan jumlah sampel agar memberikan hasil yang akurat, salah satunya menggunakan Formulasi Krejcie and Morgan sesuai dengan (Menteri Pendayagunaan **Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 2017**) **tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik** sebagai berikut: $n = \frac{X^2}{d^2} \cdot \frac{P(1-P)}{N}$ dimana : n = Jumlah Sampel X^2 = Nilai Chi Kuadrat N = Populasi P = Proporsi Populasi Asumsi $P(1-P)$, dimana $P = 0,5$ d = galat pendugaan Asumsi 5% (0,05) Berdasarkan hasil perhitungan dengan formula Krejcie and Morgan (Menteri Pendayagunaan **Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi** Republik Indonesia, 2017),

maka dapat diketahui besarnya sampel responden dalam Survey Kepuasan Masyarakat ini minimal sebesar 384 orang.

Sebaran untuk Sampel responden tidak dapat terpenuhi, karena sebaran sampel ini adalah rata-rata timbang populasi dibagi dengan Jumlah Pelayanan di seluruh SKPD/ Unit Kerja dan Perusahaan Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2021. Namun mengingat di setiap SKPD/ Unit Kerja dan Perusahaan Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin harus dilakukan survey kepuasan masyarakat, maka diperlukan penambahan suatu peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Probabilitas sampel). Dengan jumlah populasi **jumlah penduduk Kota Banjarmasin** Tahun 2020 sebesar 715.703 orang dan ditarik sampel menggunakan Formulasi Krejcie and Morgan maka di dapatkan jumlah sampel minimal sebesar 384 responden, sampel tersebut di bagi dengan jumlah SKPD/ Unit kerja dan Perusahaan Daerah di lingkungan Kota Banjarmasin sebanyak 108 SKPD/ Unit kerja dan Perusahaan Daerah sebagai berikut : Responden Per SKPD/ Unit = $\frac{384}{108} = 3,56 = 4$ Artinya minimal sampel yang di ambil di setiap SKPD/ Unit Kerja dan Perusahaan Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin sebesar 4 sampel, namun demikian peneliti masih kurang puas dengan jumlah sampel tersebut oleh karena itu peneliti menetapkan sampel di setiap SKPD/ Unit Kerja dan Perusahaan Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin minimal sebesar 5 di setiap SKPD/ Unit Kerja dan Perusahaan Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin.

Dengan adanya penambahan probabilitas sampel, minimal sebesar 5 di setiap SKPD/ Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yang bernilai belum cukup, maka total sampel yang diambil menjadi 723 responden tersebar di setiap SKPD/ Unit Kerja dan Perusahaan Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan **Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi** Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2019 **tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik** yaitu menyangkut 9 indikator yang harus menjadi alat ukur terhadap item satuan pelayanan public yang diberikan Pemerintah kepada masyarakat menyangkut: Persyaratan; Sistem, Mekanisme dan Prosedur; Waktu Penyelesaian; Biaya/ Tarif; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Kompetensi Pelaksana; Perilaku Pelaksana; Penanganan Pengaduan; Sarana dan Prasarana, melalui alat bantu adalah kuesioner.

Pengolahan data dalam survei ini mengikuti Peraturan Menteri Pendayagunaan **Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi** Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2019 **tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik** dimana kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan ditabulasi datanya

menggunakan Program Microsoft Office Excel dan SPSS Versi 19. Untuk survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan kembali penyesuaian dengan kondisi spesifik setiap SKPD/ Unit Kerja dan Perusahaan Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi lebih baik terhadap data yang didapat. Setelah ditabulasi data tersebut dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas, menurut (Sugiyono, 2011).

Uji Validitas adalah ketepatan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Teknik uji yang digunakan adalah Teknik korelasi melalui koefisien korelasi product moment. Skor ordinal dari setiap item pernyataan yang diuji validitasnya dikorelasikan dengan skor ordinal keseluruhan item. Karena di survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dimana ada 9 (Sembilan) unsur yang digunakan maka; Bobot Nilai rata-rata tertimbang = $\frac{1}{9} = 0,11$ Untuk memperoleh nilai SKM unit Pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut : $SKM = \sum (x_i \times w_i)$ Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut : $SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$ Analisis selanjutnya mengkonversikan kedalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan setiap SKPD/ Unit Kerja dan Perusahaan Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin ditentukan sebagai berikut: Tabel 4.4

Kategori Mutu Pelayanan Nilai Interval Konversi (NIK) _Mutu Pelayanan _Kinerja Unit Pelayanan _
_ 25,00 – 64,99 _D_ Tidak baik _
_ 65,00 – 76,60 _C_ Kurang Baik _
_ 76,61 – 88,30 _B_ Baik _
_ 88,31 – 100,00 _A_ Sangat Baik _
_ HASIL DAN DISKUSI Berdasarkan hasil penelitian dapat disampaikan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini sebagai berikut: Hasil Berdasarkan hasil analisa terhadap SKPD/ Unit pelayanan secara keseluruhan di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan nilai rata-rata SKM di tahun 2019 sebesar 83,17 atau dengan nilai Mutu SKM yaitu B (Baik) naik sebanyak 4,34 poin pada tahun 2020 dengan nilai rata-rata SKM sebesar 87,51 atau dengan nilai Mutu SKM yaitu B (Baik), sedangkan pada tahun 2021 naik sebanyak 6,11 poin dibandingkan dengan tahun 2020 dengan nilai rata-rata SKM sebesar 93,62 atau dengan nilai Mutu SKM yaitu A (Sangat Baik).

Berdasarkan hasil penilaian sembilan unsur pelayanan Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2021 didapatkan nilai tertinggi sampai dengan nilai terendah terhadap sembilan unsur pelayanan adalah sebagai berikut : a. Penanganan Pengaduan, sebesar 0,395; b. Kualitas sarana dan prasarana, sebesar 0,411; c. Kecepatan waktu, sebesar 0,415; d.

Pelayanan persyaratan, sebesar 0,419; e. Kompetensi Pelaksana, sebesar 0,420; f. Prosedur Pelayanan, sebesar 0,421; g. Produk/Standar Pelayanan, sebesar 0,421; h. Perilaku petugas, sebesar 0,421; i. Biaya/Tarif, sebesar 0,422.

Berdasarkan hasil analisa terhadap 108 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin terdapat sebanyak 42 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yang mengalami kenaikan penilaian Mutu SKM ditahun 2021, dengan rincian sebanyak 37 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin dengan nilai Mutu SKM B naik menjadi A dan sebanyak 5 Kelurahan dengan nilai Mutu C naik menjadi A. Sedangkan sebanyak 5 SKPD/Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin mengalami penurunan penilaian Mutu SKM dari A turun menjadi B ada sebanyak 4 SKPD/Unit Kerja dan Perusda di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin dan 1 SKPD/Unit Kerja yang mengalami penurunan nilai Mutu Kategori B menjadi C.

Selanjutnya terdapat 61 SKPD/Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yang tidak mengalami perubahan mutu SKM pada Kategori A sebanyak 44 SKPD/Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin, sedangkan pada penilai Mutu SKM Kategori B sebanyak 17 SKPD/Unit Kerja dan Perusda di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin. Kemudian terdapat 4 SKPD/Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yang baru dilakukan SKM dengan nilai Mutu SKM memperoleh Kategori A atau mendapatkan nilai Sangat Baik.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator penanganan pengaduan, masih menjadi titik terlemah masalah mutu layanan publik pada SKPD/Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin, maka kiranya dapat dilakukan upaya antara lain : Perlu kejelasan regulasi terkait yang memfasilitasi SKPD/Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin khusus pengaduan masyarakat yang mampu menampung pengaduan masyarakat secara berkesinambungan sehingga ada regulasi khusus yang jelas dan berdampak pada struktur, serta prosedur dan mekanisme kerja yang jelas dalam menangani pengaduan/keluhan masyarakat; Perlu capacity building terhadap SDM yang memiliki kompetensi dalam rangka melayani dan memberikan kemudahan pada masyarakat pengguna layanan untuk menyampaikan keluhan; Perlu dukungan penerapan teknologi komunikasi dan informasi yang memberi dukungan dan memediasi proses manajemen pengaduan/keluhan masyarakat; Perlu penguatan partisipasi masyarakat, dimana kondisi ini dapat tercipta jika masyarakat telah memiliki pemahaman dan kesadaran, bahwa masyarakat memiliki hak untuk menyampaikan keluhan/pengaduan dalam memperoleh pelayanan sebagai hak dan kesadaran turut berkontribusi dalam perbaikan layanan.

Berdasarkan upaya tersebut di atas, maka implementasi manajemen pengaduan, dapat memperbaiki beberapa aspek, sebagai berikut : Kecepatan pelayanan untuk menanggapi pengaduan/keluhan; Upaya memotivasi masyarakat pengguna layanan bersedia memberikan feedback; Data dan Sistem Informasi Manajemen Pengaduan yang bisa dimaksimalkan upaya tindak lanjut dari adanya pengaduan/keluhan; Hasil Monev internal dan eksternal yang belum dipakai sebagai acuan untuk meminimalisir mekanisme yang tidak efektif dalam melakukan pelayanan pengaduan.

Upaya dan perbaikan aspek tersebut membawa konsekuensi terkait strategi untuk memperbaiki implementasi manajemen pengaduan, melalui perbaikan organisasi manajemen pengaduan, fasilitasi sistem SDM pada petugas pengelola pengaduan, penyediaan infrastruktur dan sarana manajemen pengaduan dan pengembangan manajemen data penanganan pengaduan, serta penyediaan pendanaan operasional untuk manajemen pengaduan/keluhan. Selanjutnya pada indikator sarana dan prasarana dari hasil SKM tersebut terhadap pelayanan publik SKPD/Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kota masih minim seperti untuk difabel dan manula, lahan parkir yang sempit disertai berbayar, runag tunggu yang kurang memadai karena dirasa terlalu sempit/kecil/pengap, tempat duduk yang terbatas, dan lain-lain.

Sehingga berdampak pada kinerja aparat dalam memberikan layanan kepada masyarakat, kemudian dirasa sangat perlu untuk meningkatkan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana yang ada untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, pelibatan masyarakat dan dunia usaha dalam perencanaan, pelaksanaan, monev program khususnya dalam memaksimalkan sarana dan prasarana untuk pelayanan publik. Pada indikator waktu pelayanan, dari hasil SKM tersebut terhadap pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin maka transparansi informasi terkait jadwal pelayanan, penempatannya mudah diakses masyarakat pengguna layanan dan kepastian jangka waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Terkait dengann indikator persyaratan pelayanan dari hasil SKM tersebut terhadap pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin, perlu adanya tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Misalnya untuk mendapatkan dokumen kelengkapan terkait SKTM dan dokumen berkaitan dengan akses dana bantuan yang digulirkan pemerintah pusat dan daerah, ada standar dan syarat yang berbeda antar SKPD/Unit Pemberi layanan di satu Kelurahan dengan Kelurahan yang lain. Faktor yang paling besar peranannya di dalam pelayanan public ini adalah SDM. Dimana pada setiap pelayanan tidak lepas dari kompetensi dan kapasitas SDM yang melakukan pelayanan.

Menyangkut indikator kompetensi petugas dari hasil SKM tersebut terhadap pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin perlu ditingkatkan lagi melalui Diklat, Bimtek serta Pelatihan dan setiap bidang unit layanan memiliki kesesuaian dengan kompetensi yang dimiliki petugas pelayanan tersebut. Selain itu untuk layanan yang berbasis online membutuhkan tenaga/operator IT tidak hanya mengandalkan tenaga magang yang bersifat temporer, sementara layanan publik bersifat permanen, sehingga terlihat kurang profesional, khususnya di lingkup layanan kelurahan. Sedangkan faktor penunjang dalam kelancaran pelayanan ada pada prosedur yang ditetapkan.

Indikator prosedur pelayanan, berdasarkan hasil SKM terhadap pelayanan publik di SKPD/Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin, diharapkan perlu menerapkan prinsip layanan yang mengedepankan "Sederhana", yang bermakna bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, sebagai berikut: a. Diselenggarakan dengan mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang membutuhkan layanan; b. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai: prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan teknis dan administratif.

Untuk indikator produk/standar layanan, berdasarkan hasil kegiatan SKM terhadap pelayanan publik di SKPD/Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin, diharapkan menerapkan keterbukaan berkenaan dengan prosedur dan tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi layanan, waktu penyelesaian, rincian waktu dan tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar bisa dengan mudah diketahui masyarakat, baik diminta atau pun tidak diminta, serta adanya efisiensi, yang memiliki arti: a.

Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan; b. Dicegah adanya pengulangan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari SKPD/Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin. Menyangkut pelayanan professional tidak lepas dari sikap dan perilaku SDM yang melaksanakan pelayanan tersebut.

Pada indikator perilaku pelaksana dari hasil SKM tersebut terhadap pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin sudah cukup baik, namun petugas/pelaksana pada umumnya sudah komunikatif sehingga bisa memberikan informasi yang efektif (tidak berbelit-belit) dan tepat serta tetap menjaga etika pelayanan dalam rangka memberikan rasa nyaman bagi penerima layanan. Sedangkan indikator biaya/tarif dari

hasil SKM tersebut terhadap pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin pada tahun 2021 menjadi indikator yang paling maksimal dirasakan oleh masyarakat secara umum dan menunjukkan telah adanya evaluasi terhadap temuan SKM tahun sebelumnya. Pembahasan Pelayanan public menjadi tugas Pemerintah dalam memberikan kenyamanan dan kelancaran di dalam keperluan administrasi public.

Sehingga Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada sebagai Aparatur Negara yang diberi tugas dan tanggung jawab menjadi kunci kelancaran dan keberhasilan pelayanan yang professional sebagai harapan masyarakat. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya di dalam pemberian pelayanan public, maka aparatur sebagai pengelola atau manajemen kegiatan dituntut memiliki kapasitas (Wiralestari & Fredy O, 2018) yang sesuai dengan pekerjaannya. Selain juga harus memiliki kompetensi (Subagdja, 2021) yang sesuai dengan keperluan pekerjaannya di dalam memberikan pelayanan public agar kinerja yang diharapkan dari organisasi dapat tercapai.

Dalam pelayanan public pada SDN/ASN yang ada pada SKPD/PD/BUMD/Unit pelayanan yang ada di Kota Banjarmasin sudah berjalan dengan baik dan lancar. Dari tahun ke tahun (Agustina et al., 2020) dan (Agustina, Titien; Nurhikmah, Nurhikmah; Jaya, Fanlia Prima; Rusvitawati & Diana; Nurdin, 2021) sudah menunjukkan peningkatan pelayanan dan profesionalitas dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Kota Banjarmasin. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu diatas serta hasil penelitian dari (Karhab, Amin, & Anggraeny, 2013); (Samsuddin, 2016); dan (Fikri & Irianto, 2019) bahwa dalam pelayanan public, kesiapan aparatur sebagai pelayanan masyarakat (public) merupakan faktor yang sangat penting agar kegiatan administrasi Pemerintahan bisa berjalan dengan maksimal di dalam memberikan kenyamanan pada masyarakat yang memerlukannya.

Oleh karena itu pelayanan public yang ada di Kota Banjarmasin walaupun sudah makin baik dan professional dalam pelaksanaannya, tentu harus makin ditingkatkan lagi seiring dengan kebutuhan pelayanan yang makin meningkat. Terutama dalam kaitannya dengan penggunaan berbagai aplikasi dalam system informasi pelayanan masyarakat modern. Sehingga peningkatan kapasitas dan kompetensi aparat atau SDM yang berada di garda terdepan Pemerintah harus orang-orang yang mampu bekerja secara professional.

Dengan makin majunya perkembangan otomatisasi perkantoran dan jaringan internet serta berbagai aplikasi system dalam mendukung pekerjaan kantor serta pelayanan public, maka ke depan makin diperlukan tersedianya SDM atau Aparatur yang memiliki profesionalitas dalam pelayanan. Untuk itu Pemerintah Kota harus selalu dapat meningkatkan dan mengembangkan kompetensi serta talenta-talenta yang dapat

mendukung pelayanan public yang makin baik dan ramah dengan teknologi. Sekaligus memberikan kemudahan, **kenyamanan, kelancaran, dan kepastian** waktu serta hasil kepada public yang berurusan. Mengingat SDM sebagai aparatur di dalam Pemerintahan adalah pelayan public yang memberikan pelayanan dalam bentuk jasa.

Dalam pemberian pelayanan, SDM aparatur tidak terlepas dari kompetensi yang dimilikinya. Oleh karena itu Pemerintah Kota Banjarmasin hendaknya selalu meningkatkan kompetensi SDM pelayanan public agar semakin professional di dalam melakukan tugasnya. Hasil ini memberikan makna bahwa kompetensi pegawai memberikan kontribusi terhadap kepuasan pengguna jasa (Altonie, Sintani, & Uda, 2022), dalam hal ini jasa pelayanan public yang menjadi fungsi utama instansi Pemerintah. Semakin tinggi nilai kompetensi yang dimiliki pegawai tersebut maka kepuasan masyarakat juga akan semakin meningkat.

Pegawai atau SDM Aparatur yang memiliki kompetensi tinggi tentu akan memberi kontribusi yang tinggi pula terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu sangat penting selalu memberikan perhatian yang berkesinambungan terhadap peningkatan kualitas SDM Aparatur pelayan public melalui berbagai peningkatan kompetensi keterampilan yang diberikan oleh instansi. Rekomendasi dari penelitian ini juga sejalan dengan pendapat Chang et al.

(2011) dan hasil penelitian (Apriyati, Apriyati; Sintani & Syamsudin, 2022) bahwa pengembangan SDM aparatur akan dapat meningkatkan keahlian dan kompetensi pegawai (SDM aparatur) yang secara berurutan akan meningkatkan efisiensi dan kinerja mereka agar makin professional dalam pelayanan yang diberikan. SIMPULAN Berdasarkan hasil penilaian sembilan unsur pelayanan Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2021 didapatkan nilai tertinggi sampai dengan nilai terendah terhadap sembilan unsur pelayanan adalah sebagai berikut: a.

Penanganan Pengaduan, sebesar 0,395; b. Kualitas sarana dan prasarana, sebesar 0,411; c. Kecepatan waktu, sebesar 0,415; d. Pelayanan persyaratan, sebesar 0,419; e. Kompetensi Pelaksana, sebesar 0,420; f. Prosedur Pelayanan, sebesar 0,421; g. Produk/Standar Pelayanan, sebesar 0,421; h. Perilaku petugas, sebesar 0,421; dan i. Biaya/Tarif, sebesar 0,422 Secara umum hasil SKM terhadap layanan publik pada SKPD/Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2021 sudah Sangat Baik, namun yang perlu mendapatkan perhatian khusus adalah masih adanya UPT di bawah SKPD/Unit Kerja belum bisa memperbaiki kinerjanya selama 3 (tiga) tahun berturut-turut, sehingga memerlukan evaluasi menyeluruh tentang masalah, kebutuhan dan aspirasi yang diharapkan, yang bisa didahului melalui riset secara untuk memastikan parameter keberhasilan dalam rangka memperbaiki Mutu **Layanan Publik di lingkungan**

Pemerintah Kota Banjarmasin. Serta terus memberikan penambahan pengetahuan dan keterampilan kerja dan manajemen yang baik untuk mendukung kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH Penelitian ini terselenggara atas kerjasama STIMI Banjarmasin dengan Pemerintah Kota Banjarmasin. Untuk hibah yang diberikan pada kesempatan ini diucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak H. Ibnu Sina, Walikota Banjarmasin beserta jajaran. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Ketua Yayasan Pendidikan Korps Pegawai Negeri Republik Indonesia Propinsi Kalimantan Selatan dan juga Ketua STIMI Banjarmasin yang telah berkenan memberikan dukungan dalam pelaksanaan kerjasama dan survei ini.

INTERNET SOURCES:

<1% -

https://www.researchgate.net/publication/356493230_How_to_determine_sample_size_from_a_given_study_population

<1% - <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042814058765>

<1% -

<http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=920650&val=14379&title=PENGARUH%20KEMAMPUAN%20SUMBER%20DAYA%20MANUSIA%20%20SDM%20%20TERHADAP%20KUALITAS%20PELAYANAN%20PUBLIK%20PADA%20KANTOR%20%20KECAMATAN%20MURUNG%20PUDAK>

<1% - <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/download/1498/1194>

<1% -

<https://www.duniapengertian.com/2019/05/pengertian-pelayanan-serta-bentuk-dan-dasar.html>

<1% - http://repository.uin-suska.ac.id/12483/7/7.%20BAB%20II_2018161ADN.pdf

<1% -

<https://kalteng.bpk.go.id/wp-content/uploads/2019/04/1.-UU-25-Tahun-2009-tentang-Pelayanan-Publik.pdf>

<1% - <https://ejournal.uksw.edu/alethea/article/download/2515/1173>

<1% -

<https://www.kompasiana.com/shivannyhabibahsalsabilla3555/60783d8cd541df5f802ae313/kualitas-pelayanan-publik-di-indonesia>

1% -

<http://hayirohkhairunisak.blog.unesa.ac.id/keunggulan-layanan-dan-dampaknya-terhadap-konsumen>

<1% - <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/10842/6/BAB%20II.pdf>
<1% - <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/download/24911/24615>
<1% - <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jbie/article/download/36443/33914>
<1% - <http://repository.iainkudus.ac.id/8040/5/5.%20BAB%20II.pdf>
1% -
<https://123dok.com/article/kualitas-pelayanan-menurut-para-ahli-kajian-pustaka.z33712ez>
<1% - <http://ejurnal.stieipwija.ac.id/index.php/jpw/article/download/117/206>
<1% - <http://eprints.itn.ac.id/5745/3/03.%20BAB%20II.pdf>
<1% -
https://www.researchgate.net/publication/358639580_Pengaruh_Kualitas_Pelayanan_Harga_dan_Suasana_Cafe_Terhadap_Kepuasan_Konsumen_Pada_Cafe_About_Something_Palangka_Raya
<1% - <https://peraturan.bpk.go.id/Download/87695/Lampiran%20Perwako%20SPM.pdf>
<1% - <https://jurnal.ugj.ac.id/index.php/jibm/article/download/690/539>
<1% - <https://shiftindonesia.com/yakin-konsumen-puas-dengan-produk-anda/>
<1% - <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/9056/1/BAB%20II.pdf>
<1% -
<https://dewey.petra.ac.id/repository/jiunkpe/jiunkpe/s1/hotl/2018/jiunkpe-is-s1-2018-33413131-42807-kualitas-chapter2.pdf>
1% -
<http://www.pendidikanekonomi.com/2012/07/pengertian-dan-pengukuran-kepuasan.html>
<1% - <http://repo.darmajaya.ac.id/394/3/BAB%20II.pdf>
<1% - <https://creatormedia.my.id/pengukuran-kepuasan-pelanggan-menurut-kotler/>
<1% -
https://www.academia.edu/9302256/ANALISIS_TINGKAT_KEPUASAN_PRODUK_MINUMAN_TEH_KOTAK
<1% -
<https://lldikti13.kemdikbud.go.id/2021/06/16/laporan-hasil-survey-kepuasan-masyarakat/>
<1% - <https://satudata.banjarmasinkota.go.id/tabel-data-statistik>
<1% - https://paudpedia.kemdikbud.go.id/uploads/pdfs/lap_survey_kepuasan_paud.pdf
<1% -
<https://fe.unisma.ac.id/MATERI%20AJAR%20DOSEN/APLIKOM/AriRiz/MA%20Valid%20Reli%202.pdf>
<1% - <https://stia-binataruna.e-journal.id/PUBLIK/article/download/209/136/>
<1% -
<https://kkp.go.id/an-component/media/upload-gambar-pendukung/BPSPL%20Padang/WBKWBBM/Laporan%20Survei%20Kepuasan%20Masyarakat%20Periode%20Semester%20I%20Tahun%202019-2020.pdf>

2011%202020.pdf

<1% - [https://pusdiklatwas.bpkp.go.id/asset/uploaded/2020%20SKM\(SKP\).pdf](https://pusdiklatwas.bpkp.go.id/asset/uploaded/2020%20SKM(SKP).pdf)

<1% - <https://jurnalmahasiswa.unipasby.ac.id/index.php/pim/article/download/197/192>

<1% -

<https://peraturan.bpk.go.id/Download/21992/Perwali%20Yogyakarta%20No.74%20Tahun%202014%20ttg%20Pedoman%20Pengukuran%20Survey%20Kepuasan%20Masyarakat%20di%20Pemerintah%20Kota%20Yogyakarta.pdf>

<1% -

https://www.researchgate.net/publication/374999790_Kualitas_Manajemen_Penanganan_Pengaduan_di_Indonesia

<1% -

<https://peraturan.bpk.go.id/Download/142069/PMK%20Nomor%2088%20Tahun%202013%20Lampiran.pdf>

<1% -

<https://dinkes.bantulkab.go.id/storage/dinkes/document/65/LAPORAN-SKM-DINKES-TAHUN-2021.pdf>

<1% -

<https://standarpangan.pom.go.id/berita/hasil-skm-terhadap-pelayanan-publik-di-dspo-tahun-2018>

1% - <http://digilib.unila.ac.id/4264/15/BAB%202.pdf>

<1% - <http://etheses.iainkediri.ac.id/2419/3/931324214%20BAB%20II.pdf>

<1% -

<https://standarpangan.pom.go.id/berita/hasil-skm-terhadap-pelayanan-publik-di-dspo-tahun-2019>

<1% -

<https://www.liputan6.com/tekno/read/4734250/sdm-yang-mumpuni-jadi-kunci-keberhasilan-transformasi-digital>

<1% - <https://jurnal.bkn.go.id/index.php/asn/article/download/409/250/>

<1% -

<https://diskominfotik.banjarmasinikota.go.id/2022/08/apbd-kota-banjarmasin-2023-fokus-pada.html>

<1% - <http://eprints.umpo.ac.id/5528/3/BAB%20II.pdf>

<1% - <https://kataucapan.net/contoh-ucapan-terima-kasih-dalam-penelitian>