

EFEKTIFITAS SISUKMA DALAM MENINGKATKAN STRATEGI KEPUASAN PELAYANAN MASYARAKAT PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA BEKASI

Rendi Kurniawan¹, Wirman Syafri² & Faria Ruhana³

^{1,2,3}Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jakarta, Indonesia

*Corresponding Author: renkurharahap14@gmail.com

ABSTRACT

The management of the SISUKMA application at the Bekasi City Regional Secretariat is less than optimal, not attractive and seems less serious as a system to measure the level of public satisfaction with public services. Therefore, the focus of this study is to determine the effectiveness of the Public Satisfaction Survey System (SISUKMA) application, to determine the inhibiting factors of the SISUKMA application in improving services at the Bekasi City Regional Secretariat and to determine what strategies make SISUKMA effective in improving services to the public. The researcher uses the theory of effectiveness measurement by Sutrisno with five dimensions, namely program understanding, right on target, on time, achievement of goals and real change. This research uses a qualitative descriptive research method. Research data was collected using observation, interview and documentation techniques and then processed through data reduction techniques, data presentation and drawing conclusions. This research uses data analysis, namely triangulation of data sources and the analysis method in this research uses SWOT and the SWOT Matrix. The research results show that the effectiveness of the Community Satisfaction Survey System (SISUKMA) application in improving services at the Bekasi City Regional Secretariat is quite effective. This can be seen from the five dimensions of effectiveness showing that 3 dimensions are right on target, on time and real changes are effective. However, two dimensions, namely understanding the program and achieving goals, show less effective results. There are several inhibiting factors such as limited number of human resources, lack of public awareness of actively participating in the implementation of SKM with the SISUKMA application, unstable internet connection and limited employee competency. A strategy that can be used as a priority in overcoming factors inhibiting the effectiveness of the SISUKMA application is a growth oriented strategy that focuses on strengths - opportunities (S-O).

Keywords: *SISUKMA Application, Effectiveness, Public Services*

PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik nonprofit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas. Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat para pencari keadilan yang memiliki karakteristik kebutuhan publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana

pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana Pelayanan publik cenderung bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari pelayanan yang baik. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah untuk memperbaiki kualitas layanan.

Efektivitas sering digunakan sebagai konsep tentang efektif dimana sebuah organisasi bertujuan untuk menghasilkan (Moningga, 2014). *Organizational effectiveness* (efektivitas organisasi) dapat dilakukan dengan memperhatikan kepuasan, pencapaian visi organisasi, pemenuhan aspirasi, pengembangan sumber daya manusia organisasi dan aspirasi yang dimiliki, serta memberikan dampak positif bagi masyarakat. Sedangkan Steers (dalam Hasibah *et al.*, 2022) mengemukakan bahwa efektivitas merupakan jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya. Menurut Agung (dalam May, 2022) bahwa efektivitas mempunyai hubungan timbal balik antara *output* dengan tujuan. Semakin besar kontribusi *output*, maka semakin efektif suatu program atau kegiatan.

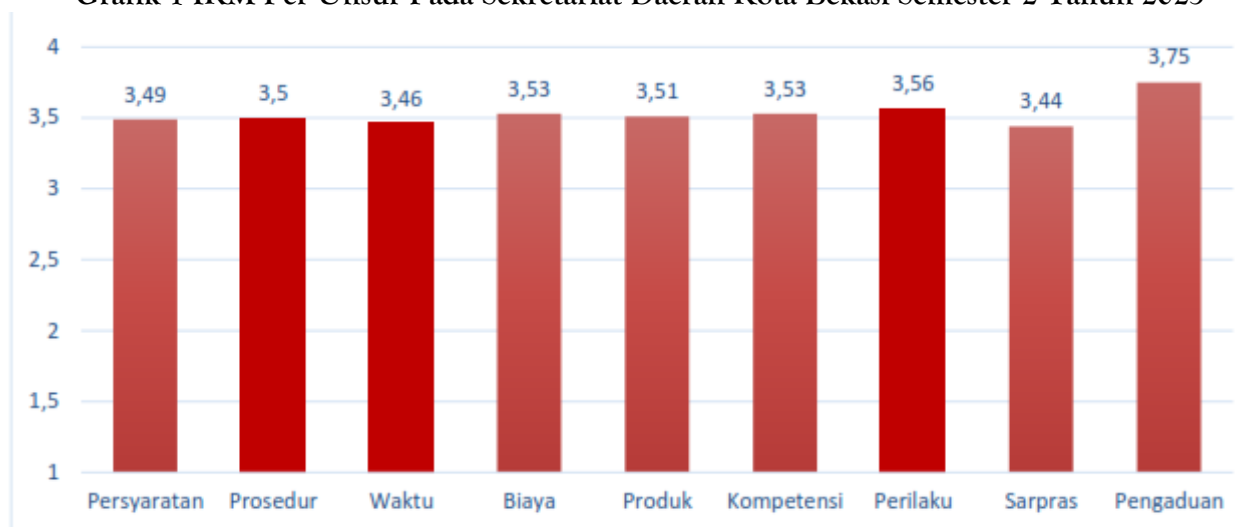
Ukuran efektivitas dapat dilihat dari keberhasilan program, keberhasilan saran, kepuasan terhadap program, tingkat *input* dan *output*, pencapaian tujuan menyeluruh sehingga efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, secara komprehensif, sebab efektivitas juga dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga atau organisasi untuk dapat melaksanakan semua tugas-tugas pokok untuk mencapai sasaran yang ditentukan sebelumnya (May, 2022). Dengan demikian, bahwa efektivitas pelayanan publik berbasis aplikasi harus dapat terimplementasi secara baik agar mampu menghasilkan *outcome* yang telah ditetapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya pada setiap instansi pemerintahan termasuk Pemerintah Daerah Kota Bekasi.

SISUKMA merupakan *platform* Survei Kepuasan Masyarakat yang membantu kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik secara periodik. Sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Publik, Sekretariat Daerah Kota Bekasi sebagai penyelenggara pelayanan publik melaksanakan survei untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat secara terpadu. SISUKMA hadir agar Survei Kepuasan Masyarakat dapat disajikan secara *online* sehingga lebih mudah diakses oleh masyarakat selaku penerima layanan.

Pelayanan publik yang memanfaatkan aplikasi secara *online* memiliki manfaat yang luas bagi pemerintah dan masyarakat karena aplikasi tersebut dapat digunakan oleh masyarakat secara efektif dan efisien (Novriandi *et al.*, 2020) dan memberikan kemudahan bagi masyarakat (Belina & Habibah, 2019). Hal ini sejalan dengan temuan penelitian (Ageng *et al.*, 2019) bahwa penerapan sistem informasi yang diterapkan secara *online* memberikan dampak perubahan terhadap kinerja pemerintah dan juga berdampak bagi masyarakat mengingat sistem yang terintegrasi secara *online* tersebut dibuat dengan tujuan agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan. Beberapa aspek penting yang perlu diterapkan dalam mendukung efektivitas pelayanan berbasis aplikasi adalah adanya sumber daya yang memadai baik

manusianya, anggarannya hingga sarananya disamping dibutuhkan juga kesesuaian penerapan pelayanan yang mempedomani prosedur (Enitasari & Hartati, 2019). Di samping itu, intensitas dari sosialisasi terkait dengan adanya aplikasi pelayanan perlu menjadi perhatian dari pemerintah daerah mengingat melalui sosialisasi maka dapat menjangkau masyarakat secara komprehensif (Oktavias & Rosdian, 2019). Adapun dasar hukum SISUKMA ini yaitu KEPWAL No. 067/Kep.686-Org/XII/2021 tentang Pemanfaatan Sistem Survei Kepuasan Masyarakat Kota Bekasi. Berikut ini adalah grafik nilai IKM per unsur dan nilai IKM pada seluruh layanan berdasarkan hasil Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2023 yang telah dilakukan oleh Sekretariat Daerah Kota Bekasi.

Grafik 1 IKM Per Unsur Pada Sekretariat Daerah Kota Bekasi Semester 2 Tahun 2023



Sumber: Setda Kota Bekasi, 2024

Berdasarkan grafik di atas, terlihat bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per unsur pada Sekretariat Daerah Kota Bekasi di semester 2 tahun 2023 masih terdapat tiga unsur yang memiliki nilai terendah yaitu Sarana dan Prasarana (U8) mendapatkan nilai 3,44 sebagai nilai terendah pertama. Selanjutnya Waktu Pelayanan (U3) mendapatkan nilai 3,462 sebagai nilai terendah kedua dan Persyaratan (U1) mendapatkan nilai 3,491 sebagai nilai terendah ketiga. Dari survey lapangan yang dilakukan, penulis memperoleh informasi bahwa masih kurang optimalnya pelaksanaan sistem penilaian sebagai upaya untuk mengetahui kepuasan masyarakat berkaitan dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Pemerintah Kota Bekasi.

Perbedaan tersebut akan memberikan dampak terhadap efektivitas aplikasi, sebab jika terlalu lama pengguna menggunakan aplikasi tersebut untuk memberikan penilaian terkait kualitas layanan dikhawatirkan akan menyita waktu pengguna dan terjadi ketidak-fokusan terhadap apa yang dipertanyakan dalam kuesioner di aplikasi SISUKMA. Berdasarkan hal tersebut maka pentingnya bagi penyedia aplikasi untuk memperhatikan aspek-aspek terkait penggunaan aplikasi ini seperti kemudahan penggunaan, keterjaminan data dan kualitas layanan yang ada agar mampu menghasilkan survey kepuasan pelayanan publik yang objektif, valid serta reliabel. Karena bagaimana pun aplikasi ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Menyadari pentingnya pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan berbasis aplikasi SISUKMA memiliki tujuan untuk dapat meningkatkan pelayanan dengan melihat hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per unsur pada Sekretariat Daerah Kota

Bekasi sehingga dapat dijadikan pedoman dalam upaya perbaikan. Sebab, keberhasilan suatu sistem dapat dilakukan dengan melihat efektivitas dari sistem tersebut, apakah dapat mempermudah pekerjaan pengguna ataukah tidak sehingga akan dapat dijadikan ukuran dalam menilai Indeks Kepuasan Masyarakat. Dalam meminimalisir permasalahan yang masih ditemukan dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi SISUKMA, maka perlu diteliti lebih lanjut untuk memaksimalkan efektivitas aplikasi tersebut dalam upaya meningkatkan kualitas hasil survey kepuasan masyarakat.

Efektivitas menunjukkan sebuah kesuksesan ataupun kegagalan pencapaian tujuan. Menurut Agusti dan Mahmudi (2021) bahwa: Efektivitas adalah hubungan antara hasil dan tujuan atau bisa juga dikatakan sebagai ukuran sejauh mana tingkat hasil, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berkaitan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sebuah perusahaan sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan memberikan pelayanan publik dengan baik. efektivitas merupakan ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya

Sedangkan efektivitas menurut Salahudin dkk (2020) yaitu: Ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuan, maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Efektivitas merupakan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan. Semakin besar kontribusi *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan

Efektivitas yakni suatu kegiatan yang berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan (hasil guna). Dengan arti lain, efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai (Ekasari, 2020). Efektivitas menurut Siagian dalam Annas (2017), merupakan penggunaan sumber daya yang tersedia, sarana dan prasarana dalam skala tertentu, hal ini bertujuan untuk menghasilkan beberapa barang dan jasa yang sedang dijalankan. Tepat atau tidaknya sasaran yang telah ditentukan merupakan salah satu tolak ukur dari Efektivitas kegiatan tersebut.

Menurut Hidayat dalam Rinaldi (2021), efektivitas merupakan sesuatu dimensi yang menerangkan seberapa jauh tujuan (kuantitas, mutu serta waktu) sudah dicapai. Di mana terus menjadi besar persentase tujuan yang dicapai, kian besar efektivitasnya. Efektivitas mengukur sejauh mana hasil yang dicapai sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan (Setiawan & Maghfirah, 2021).

Berdasarkan dari beberapa pendapat di atas, maka dapat disintesa bahwa efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi atau kegiatan lainnya.

Menurut Makmur dalam Setiowati (2023) bahwa efektivitas dapat diukur dari beberapa hal yaitu: 1) Ketepatan penentuan waktu. Waktu yang digunakan secara tepat akan mempengaruhi tingkat keefektivitasan suatu program atau kegiatan dalam mencapai tujuan; 2) Ketepatan perhitungan biaya. Ketetapan dalam perhitungan biaya berarti tepat dalam memanfaatkan biaya terhadap suatu kegiatan, sehingga tidak akan mengalami suatu kekurangan sampai kegiatan tersebut selesai; 3) Ketepatan dalam pengukuran. Ukuran keberhasilan dalam sebuah kegiatan menjadi kunci terlaksananya suatu efektivitas yang hendak dicapai dalam setiap kegiatan; 4) Ketepatan dalam menentukan pilihan. Kesalahan dalam memilih atau menentukan suatu pilihan menjadi salah satu gambaran ketidakefektivan suatu kegiatan, sehingga langkah ini menjadi hal yang perlu dan wajib dipertimbangkan.; 5) Ketepatan berpikir. Ketepatan berpikir akan melahirkan keefektivan sehingga memberikan hasil yang maksimal; 6) Ketepatan dalam menentukan tujuan. Tujuan yang ditetapkan secara tepat akan menunjang efektivitas

pelaksanaan kegiatan tersebut; 7) Ketetapan sasaran. Berhasil atau tidaknya sebuah kegiatan tak lepas dari tepat atau tidaknya sasaran yang ditujukan suatu organisasi atau individu tersebut.

Untuk lebih memahami konsep efektivitas lebih detail dan terarah, para ilmuwan mengemukakan macam-macam bentuk pendekatan sebagai berikut (Mardila, 2022): 1) Pendekatan Sasaran atau Tujuan (*The Goal Optimization Approach*). Pendekatan sasaran atau tujuan adalah suatu usaha dimana memastikan seberapa jauh tujuan atau sasaran sebuah organisasi dapat terwujud atau terpenuhi. Efektivitas merupakan sebuah konsep yang penting dikarenakan dapat memberikan gambaran mengenai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran atau tujuan para peserta yang telah melaksanakan program, dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya. Sasaran yang penting dalam pengukuran efektivitas melalui pendekatan ini adalah sasaran yang realistis untuk memberikan hasil maksimal berdasarkan sasaran resmi, dengan memperhatikan permasalahan yang timbul dengan memfokuskan perhatian terhadap aspek output yaitu dengan mengukur keberhasilan program. Dengan demikian, pendekatan sasaran ini mencoba mengukur sejauh mana lembaga dengan program yang dijalankan dapat berhasil merealisasikan sasaran yang akan dicapai; 2) Pendekatan Sistem (*System Resource Approach*). Pendekatan sistem adalah pendekatan yang mengukur efektivitas melalui keberhasilan suatu lembaga dalam mendapatkan berbagai macam sumber yang dibutuhkannya. efektivitas suatu lembaga dapat diukur melalui sejauh mana unsur yang terdapat pada sistem dapat berfungsi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya; 3) Pendekatan Keputusan Partisipasi (*Participant Satisfaction Model*). Pendekatan keputusan partisipasi memandang sebuah organisasi dikatakan efektif apabila tiap individu yang terlibat dapat berpartisipasi dan mencapai kepuasan yang diharapkan dari program yang telah dilaksanakan.

Beberapa pendapat dan teori efektivitas yang telah diuraikan tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam mengukur efektifitas suatu kegiatan atau aktifitas perlu diperhatikan beberapa indikator menurut (Sutrisno, 2007), yaitu: 1) Pemahaman program. Dalam menjalankan sebuah kebijakan yang disusun oleh sebuah organisasi, khususnya organisasi pemerintahan tentunya diperlukan kemampuan dari masing-masing individu di dalamnya, termasuk juga bagaimana cara pemerintah memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait dengan program yang sedang di jalankan, pemahaman program bisa mencakup mengenai proses sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui apa manfaat dari program yang akan dijalankan oleh pemerintah yang dimana tujuan diciptakannya untuk masyarakat; 2) Tepat sasaran. Tepat sasaran yang dimaksud adalah dimana pelaksanaan program yang dijalankan memiliki skala prioritas terhadap kebutuhan apa yang dibutuhkan masyarakat; 3) Tepat waktu. Pengerjaan yang dilakukan terhadap sebuah program tentunya memiliki standar operasional kerja pada masing-masing kebijakan program tersebut. Ketetapan waktu dalam hal ini dimaksudkan untuk melakukan sebuah pengukuran apabila dikatakan efektif jika pelaksanaan kegiatan/program sesuai dengan aturan waktu. Semakin tepat pada saat pelaksanaan program maka semakin efektif program dapat terealisasi; 4) Tercapainya tujuan. Dalam merencanakan sebuah program kerja tentunya akan ditetapkan terlebih dahulu masing-masing tujuan yang dijalankan dalam program tersebut, dalam hal ini maksud dari indikator ini adalah untuk mencari tau apakah setelah program selesai dilaksanakan hasil yang di dapat sudah sesuai dengan target tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya atau sebaliknya; 5) Perubahan nyata. Bagian akhir dari pelaksanaan sebuah program tentunya melihat perbandingan antara sebelum dilaksanakannya program dan sesudah selesainya program tersebut di laksanakan dengan demikian pelaksana dapat melihat perubahan yang terjadi apakah benar sesuai dengan target atau justru tidak memberikan perubahan.

METODE

Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif, yaitu informasi yang dipakai ialah informasi kualitatif (informasi yang tidak terdiri dari angka- angka) melainkan berbentuk cerminan serta perkata Rahmat (2018). Ada pula dengan cara terminologi pendekatan kualitatif merupakan tata cara yang mana hasil studi lebih bertepatan dengan pemahaman kepada informasi yang ditemui di lapangan (Sugiyono, 2018). Studi kualitatif pula bisa dimaksud selaku studi yang mempunyai tujuan guna menguasai kejadian mengenai suatu yang dirasakan oleh obyek studi dengan cara holistik serta di diskripsikan dengan wujud perkata serta bahasa. Pada kondisi spesial yang alami dengan memakai tata cara objektif (Moleong, 2022).

Jenis penelitiannya adalah deskriptif kualitatif. Menurut Moleong (2022), bahwa: Metode deskriptif kualitatif diartikan sebagai penelitian yang bermaksud untuk memahami sebuah fenomena tentang apa yang dialami dan terjadi serta dirasakan oleh subjek yang dijadikan sebagai penelitian secara menyeluruh yang dapat menghasilkan sebuah data secara deksriptif berupa kata- kata ataupun lisan. Sedangkan menurut Winarta (2006) bahwa: Metode analisis deskriptif kualitatif adalah menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan dari sumber data atau subjek dan objek penelitian yang berupa hasil wawancara atau pengamatan yang dilakukan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan secara langsung.

Alasan peneliti menggunakan metode penelitian deksriptif kualitatif dikarenakan dalam penelitian ini rangkaian kegiatan dalam memperoleh data bersifat apa adanya dan dideskripsikan dalam bentuk kata-kata serta tanpa ada dalam kondisi tertentu dan hasilnya lebih menekankan makna. Hasil dari penelitian ini menggambarkan secara rinci atas jawaban yang diperoleh langsung dari informan Teknik pengambilan data dilakukan dalam bentuk wawancara secara langsung kepada informan. Dalam penelitian ini informan dan peneliti bertindak sebagai instrumen kunci.

PEMBAHASAN

Efektivitas Aplikasi Sistem Survei Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Sekretariat Daerah Kota Bekasi

Untuk mengetahui efektivitas Aplikasi Sistem Survei Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) dalam meningkatkan pelayanan di Sekretariat Daerah Kota Bekasi, maka peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara wawancara dengan *informan* kunci yaitu Sekretaris Daerah, Kepala Bagian TU dan Staff pelayanan serta *informan* pendukung yaitu beberapa masyarakat pengguna aplikasi SISUKMA. Selain itu, peneliti melakukan dokumentasi berdasarkan studi lapangan dan studi pustaka Dalam proses observasi, peneliti melakukan pengamatan langsung di lokasi penelitian serta data yang bersumber dari sistem aplikasi SISUKMA. Untuk mengetahui Aplikasi Sistem Survei Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) dalam meningkatkan pelayanan di Sekretariat Daerah Kota Bekasi maka peneliti menggunakan kriteria pengukuran efektivitas berdasarkan teori yang bersumber pada Sutrisno (2007) dengan dimensi - dimensi berikut dan diperoleh hasil yaitu:

Pemahaman Program

Penggunaan aplikasi Sistem Survei Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) tidak perlu harus menyediakan tablet dan *scanner*. Karena sebagai penggantinya juga bisa menggunakan komputer, laptop ataupun HP jenis android maupun iphone melalui akses lewat *browser* dengan mengetik <https://sisukma.bekasikota.go.id>. Dalam prakteknya, maka tingkat pemahaman pada program aplikasi ini harus lah baik. Dalam pelaksanaan program, semua pihak yang bersangkutan harus memahami

maksud dan tujuan program tersebut. Suatu program dapat dikatakan efektif atau tidak, tergantung pada seberapa baik program tersebut memperhatikan kelompok sasaran. Ukuran yang menjadi acuan guna mengetahui sejauh mana tingkat pemahaman program yaitu dengan pemahaman terhadap program yang berjalan dan pemahaman terhadap sosialisasi program dalam penerapan aplikasi SISUKMA.

Pemahaman Terhadap Program Yang Berjalan

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka penyelenggara pelayanan publik pada Sekretariat Daerah Kota Bekasi dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang beragam. Pemerintah Kota Bekasi dalam hal ini Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Bekasi selaku unsur pembina pelayanan publik melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit pelayanan publik selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*) melalui Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat (SISUKMA).

Pemahaman program yang berjalan ini mengacu pada sejauh mana pihak yang terlibat memahami dengan baik program aplikasi SISUKMA yang diterapkan. Dan juga dengan adanya program ini maka rencana yang sudah disusun oleh pihak organisasi dapat berjalan dengan baik dengan memperhatikan sasaran yang telah menjadi target dalam program ini. Untuk mengetahui lebih jelas dari program aplikasi SISUKMA maka peneliti melakukan wawancara. Adapun wawancara dengan Bapak Drs. Junaedi selaku Sekretaris Daerah Kota Bekasi mengenai sejauh mana tingkat pemahaman para pegawai pada program aplikasi SISUKMA, beliau mengatakan bahwa:

“Kalau berbicara tentang pemahaman pegawai khususnya pada admin SISUKMA dan seluruh SKPD Kota Bekasi ini saya rasa semuanya sudah sangat paham karena semenjak aplikasi SISUKMA ini diterapkan, sosialisasi, pelatihan, edukasi itu selalu dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah ini, kita sosialisasikan keseluruhan SKPD sebagai pengguna layanan bahwa aplikasi SISUKMA ini merupakan sebuah aplikasi untuk menilai kinerja pelayanan publik sehingga pada nantinya masyarakat atau pengguna merasa puas dengan pelayanan yang diterima oleh setiap SKPD” (wawancara bersama Bapak Drs. Junaedi, Selasa 22 Oktober 2024, Pukul: 10.15 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka penulis mengambil sebuah sintesa bahwa dalam pengimplementasian aplikasi SISUKMA ini telah dipahami oleh seluruh SKPD Kota Bekasi. Hal ini dibuktikan juga dengan hasil wawancara bersama Kepala Bagian Tata Usaha Sekretariat Daerah Kota Bekasi Bapak Zalaludin yang mengatakan bahwa:

“SISUKMA ini merupakan sebuah inovasi yang bermanfaat untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan yang kami berikan. Selain itu juga bahwa aplikasi ini memiliki manfaat seperti lebih

menghemat waktu dan biaya.” (wawancara bersama Bapak Zalaludin, Rabu 23 Oktober 2024, Pukul: 12.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa aplikasi SISUKMA merupakan aplikasi pengembangan survei kepuasan masyarakat dari semula bersifat manual menjadi *quick survey* yang mampu melihat seluruh kinerja pelayanan. Terjadinya kepuasan tersebut berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh bagian pelayanan khususnya staff pelayanan tata usaha. Pelayanan yang dilakukan oleh staff pelayanan tata usaha harus tepat dan mampu meyakinkan pengguna tanpa terjadi kesalahan yang berulang atau mengecewakan.

Pemahaman Terhadap Sosialisasi Program

Sosialisasi program merupakan titik awal yang menentukan keberhasilan program. Hal tersebut dilakukan untuk melihat bagaimana kemampuan penyelenggara terkait aplikasi SISUKMA dalam melakukan sosialisasi tersebut, sehingga informasi aplikasi SISUKMA dapat tersampaikan kepada masyarakat sebagai penerima program. Sosialisasi mengenai aplikasi SISUKMA telah dilakukan oleh bagian organisasi Sekretariat Daerah Kota Bekasi dengan peserta yang turut hadir dalam sosialisasi terdiri dari seluruh SKPD Kota Bekasi sampai dengan staff serta yang terkait dalam aplikasi SISUKMA. Tujuan pelaksanaan sosialisasi aplikasi SISUKMA adalah untuk mensukseskan aplikasi tersebut guna mengembangkan kualitas survey kepuasan masyarakat.

Sebagaimana dikatakan oleh Staff pelayanan TU Sekretariat Daerah Kota Bekasi Ibu Yumi Salsabila, beliau mengatakan bahwa:

“Dalam mengimplementasikan aplikasi tersebut pihaknya akan melakukan sosialisasi secara intens bagi seluruh SKPD. Dimana tujuannya antara lain, demi menyamakan persepsi bagi pimpinan SKPD terhadap manfaat dan implementasi SISUKMA dalam penyelenggaraan administrasi persuratan di SKPD masing-masing” (wawancara bersama Ibu Yumi Salsabila, Kamis 24 Oktober 2024, Pukul: 13.15 WIB).

Hal ini diperkuat dengan pernyataan Kepala Bagian TU Bapak Zalaludin yang mengatakan bahwa:

“Sosialisasi, Pelatihan dan edukasi tentang SISUKMA selalu dilaksanakan ke setiap SKPD yang ada di Kota Bekasi, jadi untuk sosialisasi itu semua sudah tau dan sudah paham. Bentuk sosialisasinya yaitu pertemuan tatap muka secara langsung” (wawancara bersama Bapak Zalaludin, Rabu 23 Oktober 2024, Pukul: 14.25 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan tersebut, terkait pemahaman program aplikasi SISUKMA pada setiap SKPD sudah berjalan dengan baik. Namun, berbeda pendapat dengan staff pelayanan TU yang lain bahwa untuk sosialisasi program aplikasi SISUKMA tidak melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat tetapi hanya dilakukan sosialisasi secara masif kepada setiap SKPD untuk ditindak lanjuti program tersebut. Berikut pernyataan Bapak Sharoon Ahmad Zainuddin:

“Sosialisasi dengan mengumpulkan seluruh SKPD dalam sosialisasi tentang program penggunaan aplikasi SISUKMA untuk memberikan informasi kepada masyarakat pengguna layanan dari setiap SKPD” (wawancara bersama Bapak Sharoon Ahmad Zainuddin, Kamis 24 Oktober 2024, Pukul: 14.35 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diperoleh informasi bahwa untuk sosialisasi kepada masyarakat tidak dilakukan secara khusus oleh bagian organisasi Sekretariat Daerah Kota Bekasi akan tetapi dilakukan oleh setiap SKPD. Berdasarkan hal ini maka tingkat pemahaman program aplikasi

SISUKMA dikatakan kurang karena tidak adanya sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat, maka masyarakat tidak tahu menahu soal adanya program aplikasi SISUKMA ini.

Tepat Sasaran

Tepat sasaran program adalah sejauh mana pengguna program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya. Tepat sasaran merupakan hal yang sangat penting dalam menentukan berhasil tidaknya suatu program, dalam pelaksanaan program yang ingin dilihat adalah ketepatan sasaran apakah sudah sesuai dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya atau sebaliknya. Ukuran yang menjadi acuan guna mengetahui sejauh mana tingkat ketepatan sasaran program yaitu skala prioritas dan kebutuhan masyarakat dalam penerapan aplikasi SISUKMA.

Skala Prioritas

Skala prioritas merupakan suatu konsep penting dalam manajemen waktu dan pengambilan keputusan. Pada dasarnya, skala prioritas adalah sebuah sistem pengurutan berbagai tugas, kegiatan, atau kebutuhan berdasarkan tingkat kepentingan dan urgensinya. Dengan kata lain, skala prioritas membantu seseorang untuk menentukan mana yang harus didahulukan dan mana yang bisa ditunda. Dimana, saat ini tuntutan masyarakat semakin besar kepada perangkat daerah sebagai organisasi penyelenggara pelayanan publik maupun sebagai aparatur negara, agar kita dapat memberikan pelayanan prima, meliputi pelayanan yang cepat, tepat, ramah, sopan dan hormat, memiliki rasa antusiasme dan responsive yang tinggi, serta memiliki kemampuan yang mumpuni dan sebagainya.

“Kebutuhan masyarakat menjadi prioritas utama kami dalam pelayanan. Kami harus dapat memahami apa yang dibutuhkan dan diharapkan SKPD maupun masyarakat dari pelayanan publik” (wawancara bersama Bapak Drs. Junaedi, Selasa 22 Oktober 2024, Pukul: 10.20 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa prioritas penerapan aplikasi SISUKMA agar masyarakat dengan mudah menyampaikan keluhan, baik secara langsung maupun media massa dan jejaring sosial kepada selain itu juga bahwa aplikasi ini mempermudah unit penyelenggara pelayanan publik dan mewujudkan pelayanan yang optimal. Lebih lanjut Bapak Drs. Junaedi menyatakan bahwa:

“Kami berharap aplikasi SISUKMA dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, serta meningkatkan kepuasan masyarakat” (wawancara bersama Bapak Drs. Junaedi, Selasa 22 Oktober 2024, Pukul: 10.20 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa dengan adanya aplikasi ini mampu meningkatkan kinerja pelayanan publik pada setiap SKPD.

Kebutuhan Masyarakat

Urgensi kebutuhan masyarakat terkait aplikasi SISUKMA (Sistem Survei Kepuasan Masyarakat) merupakan prioritas utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Masyarakat membutuhkan akses mudah dan cepat ke informasi pelayanan publik yang akurat dan terkini. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk memahami hak dan kewajiban mereka serta berpartisipasi aktif dalam pengambilan keputusan. Transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan anggaran dan sumber daya juga sangat dibutuhkan. Masyarakat ingin mengetahui bagaimana dana publik digunakan dan apakah sumber daya tersebut dimanfaatkan secara efektif.

Pengukuran kualitas pelayanan publik dan evaluasi kinerja pemerintahan juga merupakan kebutuhan penting. Masyarakat ingin mengetahui seberapa baik kinerja pemerintah dan apakah pelayanan publik memenuhi standar yang diharapkan. Integrasi data untuk perencanaan strategis juga diperlukan untuk memastikan bahwa kebijakan publik dibuat berdasarkan data yang akurat. Selain itu, keamanan data dan privasi juga merupakan kebutuhan masyarakat. Masyarakat ingin merasa aman ketika menggunakan aplikasi SISUKMA dan yakin bahwa data mereka tidak akan disalahgunakan.

Kemudahan penggunaan aplikasi dan kompatibilitas dengan perangkat berbagai juga sangat penting untuk memastikan bahwa semua masyarakat dapat mengakses aplikasi dengan mudah. Dalam jangka panjang, aplikasi SISUKMA diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan hak dan kewajiban mereka, mengembangkan budaya transparansi dan akuntabilitas, serta meningkatkan kesempatan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Hal ini akan membantu menciptakan pemerintahan yang lebih responsif, efektif, dan transparan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Sekretaris Daerah Kota Bekasi Bapak Drs. Junaedi bahwa:

"Tujuan utama kami adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih efektif dan efisien...lebih mengarah pada pemerintahan yang lebih responsif, efektif, dan transparan." (wawancara bersama Bapak Drs. Junaedi, Selasa 22 Oktober 2024, Pukul: 10.20 WIB).

Lebih lanjut Sekretaris Daerah Kota Bekasi Bapak Drs. Junaedi menyatakan bahwa aplikasi SISUKMA ini mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat. Berikut petikannya.

"Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk melaporkan kebutuhan dan keluhan mereka secara mudah dan cepat. Kami juga dapat mengukur kualitas pelayanan publik dan melakukan evaluasi untuk perbaikan" (wawancara bersama Bapak Drs. Junaedi, Selasa 22 Oktober 2024, Pukul: 10.20 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa dengan adanya aplikasi ini kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan publik di Pemerintah Daerah Kota Bekasi dapat optimal serta memiliki kebermanfaatan. Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara bersama Kepala Bagian TU Bapak Zalaludin:

"Masyarakat dapat merasakan peningkatan kualitas pelayanan, penghematan waktu, dan biaya. Mereka juga dapat berpartisipasi aktif dalam pengambilan keputusan, Kami juga menggunakan teknologi enkripsi dan autentikasi yang canggih untuk melindungi data masyarakat. Kami juga memiliki kebijakan privasi yang ketat" (wawancara bersama Bapak Zalaludin, Rabu 23 Oktober 2024, Pukul: 14.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disintesa bahwa bagi masyarakat jika menggunakan aplikasi ini untuk mengukur kinerja pelayanan publik jangan pernah takut karena pihak SKPD menjamin dan memastikan keamanan data bagi masyarakat atau siapapun yang menggunakan aplikasi ini. Maka dapat dikatakan bahwa penerapan aplikasi SISUKMA merupakan langkah strategis untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan peneliti terhadap Efektifitas Aplikasi Sistem Survei Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Sekretariat Daerah Kota Bekasi, maka disimpulkan bahwa: Efektivitas aplikasi Sistem Survei Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) dalam meningkatkan pelayanan Di Sekretariat Daerah Kota Bekasi sudah

cukup efektif. Hal ini terlihat dari lima dimensi efektivitas menunjukkan 3 dimensi yaitu tepat sasaran, tepat waktu dan perubahan nyata sudah efektif. Namun pada 2 dimensi yaitu pemahaman program dan tercapainya tujuan menunjukkan hasil yang kurang efektif.

Faktor penghambat efektivitas aplikasi Sistem Survei Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) dalam meningkatkan pelayanan Di Sekretariat Daerah Kota Bekasi adalah: a) Keterbatasan jumlah sumber daya manusia, sehingga pembagian tugas pelayanan aduan menjadi kurang optimal; b) Kurangnya kesadaran masyarakat dalam ikut aktif pelaksanaan SKM dengan aplikasi SISUKMA; c) Koneksi internet tidak stabil, kondisi ini menyebabkan kurang optimalnya aplikasi SISUKMA; d) Keterbatasan kompetensi pegawai, masih adanya pegawai yang belum begitu paham tentang aplikasi SISUKMA.

Strategi yang dapat dijadikan prioritas dalam mengatasi faktor penghambat efektivitas aplikasi Sistem Survei Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) dalam meningkatkan pelayanan Di Sekretariat Daerah Kota Bekasi yaitu dengan strategi *growth oriented strategy* yang menitik beratkan pada *strengths - opportunities* (S-O) dengan cara: a) Mengoptimalkan pengumpulan data; b) Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas; c) Meningkatkan efisiensi pelayanan publik; d) Membangun kepercayaan masyarakat lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta.
- Annas, A. (2017). *Interaksi Pengambilan Keputusan Dan Evaluasi Kebijakan*. TK: Celebes Media Perkasa.
- Akbar, M. F., Evadianti, Y., & Asniar, I. (2021). *Public Relation*. Yogyakarta: Ikatan Guru Indonesia IGI.
- Afandi. (2018). *Administrasi Publik untuk pelayanan publik*. Bandung: Alfabeta.
- Dakir. (2018). *Manajemen humas di lembaga pendidikan era global*. K-Media, Yogyakarta.
- Dwijowijoto, R., N. (2016). *Kebijakan Publik*. Jakarta: PT Elex Media Kompatindo.
- Ekasari, R. (2020). *Model Efektivitas Dana Desa untuk Menilai Kinerja Desa Melalui Pemberdayaan Ekonomi*. Malang: AE Publishing.
- Gunawan, I. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ismail, N. (2015). *Metodologi Penelitian untuk Studi Islam*. Yogyakarta: Samudra Biru.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kriyantono. (2012). *Public Relations & Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relations Etnografi Kritis & Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Laksana, W. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Moleong, L. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Meilina, R. (2017). *Pelayanan Publik dalam Perspektif MSDM*. Kediri: Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Mardila, S. (2022). *Menjadi MUBALLIGHAT Yang Efektif*. Bandung: Penerbit Indonesia Emas Group.
- Mardiyanti. (2020). *Optimalisasi Kompetensi Pegawai*. Sidoarjo: Nizamia Learning Center.
- Noor, J. (2017). *Metodologi Penelitian "Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah"*. Jakarta: Kencana.
- Nuridin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)* (Lutfiah (ed.)). Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Nam, T. (2014). *Determining The Type of E-Government Use*. Government Information Quarterly.
- Pasolong, H. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Cetakan Ke 6. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Seitel, F. P. (2015). *Praktik Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Suryati, L. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Spencer, L. & Spencer, S., M. (2017). *Competence at work, Models For Superior Performance*. Canada: John Willy & Sons, Inc.
- Waimier & Vinning. (2022). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Persindo.
- Wahab, S., A. (2017). *Analisis kebijakan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Winarno, B. (2016). *Kebijakan Publik Era Globalisasi*. Yogyakarta: CAPS.
- Waridah, E. (2017). *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Bmedia.
- Zohriah, A. (2023). *Evaluasi Program Pendidikan dan Pelatihan Kepustakaan dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Kepustakaan*. Indramayu: CV Adanu Abimata.

Jurnal:

- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, Vol. 2 No. 1.
- Anissa Mayang, S. R. (2020). Analisis SWOT Dalam Menentukan Strategi Pemasaran (Studi Kasus di Kantor Pos Kota Magelang 56100). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 17(2), 58-70.
- Amalia, A. R., Razak, A. R., & Taufik, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep. *Kajian Ilmu Administrasi*, 3(2), 5.
- Casym, J. E. S., & Oktara, D. N. (2020). Aplikasi Analytical Hierarchy Process dalam Mengidentifikasi Preferensi Laptop Bagi Mahasiswa. *Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS)*, 636-640.
- Dea Damayanti, L., Rai Suwena, K., Akhmad Haris, I., Pendidikan Ekonomi, J., & Ekonomi, F. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21-32. <https://doi.org/10.23887/JJPE.V11I1.20048>.
- Dhisasmitho, P. P., & Kumar, S. (2020). Understanding customer loyalty in the coffee shop industry (A survey in Jakarta, Indonesia). *British Food Journal*.
- Danur, R. S., Asih, M., S, Damayanti, F & Hasibuan, A., Z. (2021). Implementasi Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process dan Scoring Berbasis Android. *Terapan Informatika Nusantara*. Vol 2, No. 3.
- Danur, R. S., Asih, M. S., Damayanti, F., & Hasibuan, A. Z. (2021). Implementasi Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process dan Scoring Berbasis Android. *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, 2(3), 165-172. <https://ejurnal.seminar-id.com/index.php/tin/article/view/856>.
- Effendi, S. (2020). Penggunaan Teknologi dalam Survei Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Firmansyah, Y., Maulana, R., & Maulana, M. S. (2021). Implementasi Metode SDLC Prototype Pada Sistem Informasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Berbasis Website Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (Justin)*, 9(3), 315. <https://doi.org/10.26418/justin.v9i3.46964>.
- Irawan, A, Rohaniah, Sulistiani, H & Priandika, A. T. (2019). Sistem Pendukung Keputusan Untuk Pemilihan Tempat Servis Komputer di Kota Bandar Lampung Menggunakan Metode AHP. *Jurnal TEKNOKOMPAK*, Vol. 13, No. 1.
- Islam, R., Ahmed, S., Rahman, M., & al Asheq, A. (2021). Determinants of service quality and its effect on customer satisfaction and loyalty: an empirical study of private banking sector. *TQM Journal*,

- 33(6), 1163–1182. <https://doi.org/10.1108/TQM-05-2020-0119>.
- Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(1), 7–16.
- Munthafa, A.E. & Mubarak, H. (2017). Penerapan Metode Analytical Hierarchy Process Dalam Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Mahasiswa Berprestasi. *Jurnal Siliwangi*, 3(2).
- Marbun, E., & Hansun, S. (2019). Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Program Studi Dengan Metode Saw dan AHP. *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 11(3), 175–183. <https://doi.org/10.33096/ilkom.v11i3.432.175-183>.
- Nizam, M. (2019). Penggunaan Aplikasi dalam Meningkatkan Efisiensi dan Produktivitas. *Jurnal Teknologi Informasi*.
- Nurdiansyah, A., Andriani, R., & Hastuti, D. P. (2019). Prosedur Administrasi Pelayanan Pemakaman Pada TPU Tegal Alur Unit II Islam Jakarta Barat. *Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(1).
- Nurhidayati, N., & Silpia, R. (2018). Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 2(2), 279–284.
- Pandiangan, A. & Setyowati, L. (2022). *Studi Pengaturan Kebijakan Kehumasan Pemerintah Daerah Pada Perangkat Daerah Pengelola Kehumasan di Jawa Tengah dan 9 Kota Di Jawa Barat*. Semarang: FHK Unika Soegijapranata, Penelitian tidak diterbitkan.
- Prakoso, B. S. (2018). *Kepuasan Layanan Online EGovernment di Kementerian Agama Indonesia*. Thesis. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Riyanto, A. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 117– 124.
- Risna. 2018. Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Administratif di Kantor Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir). *Jom Fisip*. 9 (1): 1-10
- Rachman, R. (2019). Penerapan Metode Ahp Untuk Menentukan Kualitas Pakaian Jadi Di Industri Garment. *Jurnal Informatika*, 6(1), 1–8.
- Syafnidawaty. (2020). Kelebihan Dan Kekurangan Metode AHP (Analytic Hierarchy Process) [online]. Available : <https://raharja.ac.id/2020/04/01/kelebihan-dankekurangan-metode-ahp-analytic-hierarchy-process/>.
- Sulistyo, I. N., & Sotya Partiwidiwijoyo. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (EkonomiBisnis)*, 4(2), 276–286. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i2.386>.
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), h. 13 – 22.
- Silalahi, I., Aelani, K., & Juliane, C. (2020). Implementasi Metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Administrasi di Kecamatan Gedebage berbasis Web. *Journal of Information Technology*, 2(2), 55–60. <https://doi.org/10.47292/joint.v2i2.28>.
- Sokibi, P., & Bahiyah, N. (2018). Perancangan Sistem Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dengan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP). *ITEJ (Information Technology Engineering Journals)*, 3(1), 17–35. <https://doi.org/10.24235/itej.v3i1.23>.

- Wiyanti, E. & Sindar, A. (2018). Implementasi Analytical Hierarchy Process Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Pelayanan E-Ktp (Studi Kasus Kantor Camat Pagar Merbau). *Jurnal Nasional Komputasi dan Teknologi Informasi*, Vol. 1 No. 2.
- Wibowati, J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15- 31.
- World Bank. (2018). *Data-Driven Decision Making*.
- Zeithaml, V. A., A. Parasuraman & Berry, L. L. (1999). Servqual: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*. Vol. 64, No. 1.