



e-ISSN 3032-601X & p-ISSN 3032-7105

Vol. 1, No. 2, Tahun 2024

MISTER

Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science,
Technology and Educational Research

**Jurnal Penelitian Multidisiplin dalam Ilmu
Pengetahuan, Teknologi dan Pendidikan**

**UNIVERSITAS SERAMBI MEKKAH
KOTA BANDA ACEH**

mister@serambimekkah.ac.id

Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science Technology
and Educational Research

Journal of MISTER

Vol. 1, No. 2, 2024

Pages: 64-71

Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Keuchik Gampong Suak Puntong Kecamatan
Kuala Pesisir Kabupaten Nagan Raya

Murtaza. ZD, Sonia Ita Fonolia

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Meulaboh, Kabupaten Aceh Barat

Article in Journal of MISTER

Available at : <https://jurnal.serambimekkah.ac.id/index.php/mister>

DOI : <https://doi.org/10.32672/mister.v1i2.1248>

How to Cite this Article

APA : ZD, M., & Sonia Ita Fonolia. (2024). Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Keuchik Gampong Suak Puntong Kecamatan Kuala Pesisir Kabupaten Nagan Raya. *MISTER: Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research*, 1(2), 64 - 71. <https://doi.org/10.32672/mister.v1i2.1248>

Others Visit : <https://jurnal.serambimekkah.ac.id/index.php/mister>

MISTER: *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research* is a scholarly journal dedicated to the exploration and dissemination of innovative ideas, trends and research on the various topics include, but not limited to functional areas of Science, Technology, Education, Humanities, Economy, Art, Health and Medicine, Environment and Sustainability or Law and Ethics.

MISTER: *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research* is an open-access journal, and users are permitted to read, download, copy, search, or link to the full text of articles or use them for other lawful purposes. Articles on Journal of MISTER have been previewed and authenticated by the Authors before sending for publication. The Journal, Chief Editor, and the editorial board are not entitled or liable to either justify or responsible for inaccurate and misleading data if any. It is the sole responsibility of the Author concerned.



ISSN 3032-7105

ISSN 3032-601X



9 773032 710001 9 773032 601002

Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Keuchik Gampong Suak Puntong Kecamatan Kuala Pesisir Kabupaten Nagan Raya

Murtaza. ZD¹, Sonia Ita Fonolia^{2*}

^{1,2)} Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Meulaboh Kabupaten Aceh Barat
Email corresponding author: soniaitaфонolia@gmail.com

Diterima: 20-01-2024 | Disetujui: 23-01-2024 | Diterbitkan: 14-03-2024

ABSTRAK

Penelitian ini untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap kinerja Keuchik Gampong Suak Puntong Kecamatan Kuala Pesisir Kabupaten Nagan Raya. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan didukung oleh data sekunder. Yang menjadi Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Gampong Suak Puntong Kecamatan Kuala Pesisir Kabupaten Nagan Raya sebanyak 1.129 orang. Sedangkan yang menjadi sampel sebanyak 24 orang berdasarkan perhitungan rumus Slovin. Jenis analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif Metode yang digunakan dalam menganalisis data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif yaitu dengan data yang diperoleh dari wawancara penulis dengan responden yang menjadi sampel penelitian akan dilakukan reduksi data dan akan dikaitkan dengan teori pendapat para ahli untuk kemudian akan diambil benang merah antara jawaban responden dengan pendapat para ahli dan akhirnya akan dibuatkan kesimpulan terhadap hasil penelitian tersebut. Hasil penelitian didapati bahwa indikator kepuasan masyarakat terhadap Keuchik Suak Puntong yaitu; (a) indikator *Tangibles* (bukti nyata) Sselama Keuchik tersebut menjabat beliau selalu memberikan bukti nyata tentang apa yang dilakukan di Gampong Suak Puntong dengan mengacu pada visi misi Keuchik pada saat pemilihan dulu, (b) indikator *Realibility* (terpercaya tahan uji) kepribadian Keuchik Gampong Suak Puntong dalam memimpin Gampong sangat sesuai dengan pekerjaan beliau karena apa yang dilakukan selalu terpecah dan tahan uji karena bisa di buktikan dengan keadaan nyata di lapangan, (c) indikator *Responsiveness* (respon, cepat tanggap) respon/cepat tanggap selalu ditunjukkan ole Keuchik Suak Puntong kepada masyarakat dalam hal apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakat, (d) indikator *Assurance* (kepastian) Keuchik Suak Puntong selalu memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai permasalahan yang terjadi di Gampong sehingga masyarakat merasa selalu ada perhatian dari Keuchik, (e) indikator *Empathy* (empati) Keuchik pada dasarnya harus mempunyai sifat empati di dalam jiwanya karena sifat empati sangat baik di miliki oleh seorang pemimpin yang selalu menghadapi masyarakat yang mempunyai berbagai macam watak dan sifat di dalam pribadinya Kendala yang didapati yaitu adanya masyarakat yang belum terlayani dikarenakan Keuchik masih baru dalam bertugas pada saat penerapan indikator tersebut masih ada nya aparatur yang belum mengerti dan mematuhi semua aturan atau isi dari indikator tersebut, sehingga perlu di perhatikan lagi atau dapat diberi pemahaman dalam bentuk yang lebih komplit dan khusus.

Katakunci: Kepuasan Masyarakat; Kinerja; Keuchik; Gampong Suak Puntong

LATAR BELAKANG

Desa atau Gampong merupakan wilayah pemerintahan terkecil di bawah wilayah hukum Kecamatan. Secara definitif, Gampong adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dengan demikian, Gampong memiliki hak yang diberi oleh Negara berdasarkan hukum dapat mengatur kehidupan masyarakat, membuat kebijakan sesuai dengan sistem Pemerintahan Indonesia, di samping mengatur kepentingan masyarakat berdasarkan adat tradisi tertentu yang diakui oleh Negara.

Sebagai kesatuan masyarakat dan memiliki wilayah hukum, Gampong memiliki tugas dan wewenang tersendiri yang bersifat khusus, praktis, bersentuhan langsung dengan masyarakat bawah. Kewenangan tersebut merupakan bagian dari asas desentralisasi, yaitu pengakuan atau penyerahan wewenang oleh badan publik yang lebih tinggi kepada badan publik yang lebih rendah kedudukan berdasarkan kepentingan sendiri dalam mengambil keputusan di bidang pengaturan dan di bidang Pemerintahan. Untuk itu, Gampong memiliki hubungan yang sangat erat dengan wilayah hukum yang berada lebih tinggi dan luas, seperti Kecamatan, Kabupaten/Kota, hingga Provinsi. Dalam mengambil keputusan di bidang Pemerintahan, Gampong tentu memiliki perangkat yang mengelolanya, yaitu Kepala Gampong yang disebut dengan Keuchik. Dalam konteks sistem Pemerintah dan tata Negara Indonesia, Menurut Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 7 bahwa standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pemerintah Gampong juga harus mengetahui bagaimana melaksanakan tugas tersebut dengan baik supaya masyarakat setempat bisa menjadi sasarannya dan menguasai dengan baik tentang materi tugas-tugas yang dilakukan oleh Pemerintah Gampong. Kemudian para kinerja Pemerintah Gampong harus menguasai medan dengan baik. (Dapertemen Agama RI,1998:1).

Berdasarkan pengamatan awal yang peneliti lakukan terhadap Kinerja Keuchik di Gampong Suak Puntong Kecamatan Kuala Pesisir Kabupaten Nagan Raya belum pernah melakukan Indeks Kepuasan Masyarakat, Sedangkan itu merupakan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 yang harus dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan perlu ditinjau dari pelayanan yang paling dasar. Pelayanan yang paling dasar adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang paling dasar yaitu Kelurahan atau Desa.

Agar tercapainya tujuan kinerja Pemerintah Gampong yakni sebagai pemberian pemahaman kepada masyarakat salah satunya adalah upaya yang harus dilakukan adalah perbaikan pelayanan publik yakni kinerja Pemerintah Gampong harus melakukan survei kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh kinerja Pemerintah Gampong saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai produk spesifikasi pelayanan kinerja Pemerintah Gampong yang belum dilaksanakan sepenuhnya. Hal tersebut jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap masyarakat dan dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berlokasi di Gampong Suak Puntong Kecamatan Kuala Pesisir Kabupaten Nagan Raya. Adapun yang menjadi objek penelitian pada penelitian ini adalah Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Keuchik. Jenis analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata-kata, bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data yaitu wawancara, analisa dokumen, observasi yang dituangkan dalam catatan lapangan, serta informasi-informasi yang diperoleh melalui wawancara kepada pihak lain yang menunjang penelitian. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan didukung oleh data sekunder. Yang menjadi Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Gampong Suak Puntong Kecamatan Kuala Pesisir Kabupaten Nagan Raya sebanyak 1.129 orang. Sedangkan yang menjadi sampel sebanyak 24 orang berdasarkan perhitungan rumus Slovin. Metode yang digunakan dalam menganalisis data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif yaitu dengan data yang diperoleh dari wawancara penulis dengan responden yang menjadi sampel penelitian akan dilakukan reduksi data dan akan dikaitkan dengan teori pendapat para ahli untuk kemudian akan diambil benang merah antara jawaban responden dengan pendapat para ahli dan akhirnya akan dibuatkan kesimpulan terhadap hasil penelitian tersebut.

HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Kantor Keuchik Gampong Suak Puntong

Secara umum keadaan topografi Gampong Suak Puntong, merupakan dataran rata dan rawa-rawa dengan mayoritas lahan sebagai area, perkebunan masyarakat dan perdagangan. Batas wilayah gampong Suak Puntong:

- Sebelah Utara: berbatas dengan Gampong Buloh
- Sebelah selatan: berbatas dengan Gampong Lhok
- Sebelah Barat: berbatas dengan Gampong Peunaga Cut Ujong
- Sebelah Timur: berbatas dengan Gampong Kuta Makmue

Legenda sejarah Pembangunan Desa Suak Puntong diawali oleh keinginan sekelompok orang untuk membangun sebuah Desa pada tahun 1960 yang lalu, mengingat wilayahnya terletak tepat di pesisir pantai lautan Hindia dan sebuah muara/suak yang tidak berujung (puntong) tempat dimana dulunya sangat dikenal angker dengan banyaknya satwa liar seperti harimau Sumatra, maka terciptalah nama Desa Suak Puntong. Desa Suak Puntong merupakan salah satu desa yang terletak di Kemukiman Kuala Baro Kecamatan Kuala Pesisir Kabupaten Nagan Raya yang berjarak 3 km dari pusat Kecamatan. Luas wilayah Desa Suak Puntong adalah ± 1.600 Ha, yang terbagi kedalam Empat Dusun yaitu Dusun Permai, Simpanga, Kelambe dan Dusun Gelanggang Merak dengan jumlah penduduk 983 jiwa yang mayoritas penduduknya bermata pencaharian sebagai Perkebunan kelapa sawit, pedagang, petani kebun karyawan swasta dan sebagian kecil pegawai di kantor Pemerintahan.

Analisa Data Penelitian

Responden dalam penelitian ini berjumlah 24 orang masyarakat Gampong Suak Puntong, dari wawancara yang dilakukan pada responden dihasilkan gambaran karakteristik responden sebagai berikut :

Tabel 1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	12	2,88 %
2.	Perempuan	12	2,88 %
Total		24	100 %

Sumber : Hasil Data diolah Peneliti, 2023

Dari Tabel 1 menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 12 orang atau sebanyak 2,88%, responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 12 orang atau sebanyak 2,88%. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sama banyak dengan responden berjenis kelamin perempuan.

Tabel 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	SMP/Sederajat	10 Orang	2,4 %
2	SMA/Sederajat	10 orang	2,4 %
3	Diploma/Sarjana	2 Orang	0,48 %
4	S-2	2 Orang	0,48 %
Total		24 orang	100 %

Sumber : Hasil Data diolah Peneliti, 2023

Dari Tabel 2 diketahui bahwa responden yang berpendidikan SMP/Sederajat berjumlah 10 orang atau sebesar 2,4 % dan responden dengan pendidikan SMA/Sederajat berjumlah 10 orang atau sebesar 2,4 %, dan sedangkan responden yang berpendidikan Diploma/Sarjana berjumlah 2 orang atau sebesar 0,48 % dan responden berpendidikan S-2 berjumlah 2 orang atau sebesar 0,48 %.

Tangibles (Bukti Nyata) Terhadap Kinerja Keuchik Gampong Suak Puntong Kec. Kuala Pesisir Kab. Nagan Raya

Hasil wawancara yang telah penulis lakukan kepada Samsuar selaku masyarakat Gampong Suak Puntong, mengenai *tangible* (bukti nyata) terhadap kinerja Keuchik Gampong Suak Puntong, dalam hal ini Samsuar mengatakan sebagai berikut:

“Selama Keuchik tersebut menjabat beliau selalu memberikan bukti nyata tentang apa yang dilakukan di Gampong Suak Puntong dengan mengacu pada visi misi Keuchik pada saat pemilihan dulu, dari segi pembangunan sudah banyak pembangunan fisik yang banyak dilakukan di Gampong yang sangat bermanfaat bagi masyarakat Gampong Suak Puntong”.

Realibility (Terpercaya Tahan Uji) Terhadap Kinerja Keuchik Gampong Suak Puntong Kec. Kuala Pesisir Kab. Nagan Raya

Hasil wawancara yang telah penulis lakukan kepada Musliadi selaku masyarakat Gampong Suak Puntong, mengenai *Realibility* (terpercaya tahan uji) terhadap kinerja Keuchik Gampong Suak Puntong, dalam hal ini Musliadi mengatakan sebagai berikut:

“Kepribadian Keuchik Gampong Suak Puntong dalam memimpin Gampong sangat sesuai dengan pekerjaan beliau karena apa yang dilakukan selalu terpercaya dan tahan uji karena bias di buktikan dengan keadaan nyata di lapangan, selain pembangunan fisik yang semakin meningkat juga terpercaya dengan amanah yang di berikan oleh masyarakat dengan berlaku adil dalam hal kegiatan sosial yang ada di Gampong dengan contoh pemberian bantuan kepada masyarakat yang selalu tepat sasaran”

Responsiveness (Respon, Cepat Tanggap) Terhadap Kinerja Keuchik Gampong Suak Puntong Kec. Kuala Pesisir Kab. Nagan Raya

Hasil wawancara yang telah penulis lakukan kepada Herman selaku masyarakat Gampong Suak Puntong, mengenai *Responsiveness* (respon, cepat tanggap) terhadap kinerja Keuchik Gampong Suak Puntong, dalam hal ini Herman mengatakan sebagai berikut:

“Respon/cepat tanggap selalu ditunjukkan ole Keuchik Suak Puntong kepada masyarakat dalam hal apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakat, respon cepat tanggap yang sering dilakukan oleh Keuchik Suak Puntong adalah ketika ada masyarakat yang sedang bertikai da nada juga apabila masyarakat yang sedang tertimpa musibah, dan yang paling penting ketika masyarakat membutuhkan urusan-urusan administrasi surat-menyurat selalu Keuchik siap kapan saja apabila dibutuhkan”.

Assurance (Kepastian) Terhadap Kinerja Keuchik Gampong Suak Puntong Kec. Kuala Pesisir Kab. Nagan Raya

Hasil wawancara yang telah penulis lakukan kepada Abdullah selaku masyarakat Gampong Suak Puntong, mengenai *Assurance* (kepastian) terhadap kinerja Keuchik Gampong Suak Puntong, dalam hal ini Abdullah mengatakan sebagai berikut:

“Pada dasarnya Keuchik Suak Puntong selalu memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai permasalahan yang terjadi di Gampong sehingga masyarakat merasa selalu ada perhatian dari Keuchik karena faktor kepastian sangat penting dimiliki oleh seorang Keuchik dalam menghadapi masyarakat, apabila seorang Keuchik tidak mempunyai sifat tanggung jawab atau kepastian maka masyarakat menjadi tidak percaya lagi kepada Keuchik tersebut”.

Empathy (Empati) Terhadap Kinerja Keuchik Gampong Suak Puntong Kec. Kuala Pesisir Kab. Nagan Raya

Hasil wawancara yang telah penulis lakukan kepada Usman selaku masyarakat Gampong Suak Puntong, mengenai *Empathy* (empati) terhadap kinerja Keuchik Gampong Suak Puntong, dalam hal ini Usman mengatakan sebagai berikut:

“Seorang Keuchik pada dasarnya harus mempunyai sifat empati di dalam jiwanya karena sifat empati sangat baik di miliki oleh seorang pemimpin yang selalu menghadapi masyarakat yang mempunyai berbagai macam watak dan sifat didalam pribadinya, sifat empati artinya ada kasih sayang antar sesama manusia dan adanya sifat tolong menolong yang sangat berguna bagi seorang pemimpin. Apabila sifat tersebut tidak di miliki oleh seorang pemimpin maka pemimpin tersebut akan terkesan mementingkan diri sendiri sifat empati ada di miliki oleh seorang Keuchik Suak Puntong”.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Indikator kepuasan masyarakat sangat terlihat jelas di lakukan oleh seorang Keuchik Suak Puntong yang pertama indikator *Tangibles* (bukti nyata) Selama Keuchik tersebut menjabat beliau selalu memberikan bukti nyata tentang apa yang dilakukan di Gampong Suak Puntong dengan mengacu pada visi misi Keuchik pada saat pemilihan dulu, yang kedua indikator *Realibility* (terpercaya tahan uji) Kepribadian Keuchik Gampong Suak Puntong dalam memimpin Gampong sangat sesuai dengan pekerjaan beliau karena apa yang dilakukan selalu terpecah dan tahan uji karena bisa di buktikan dengan keadaan nyata di lapangan, yang ketiga indikator *Responsiveness* (respon, cepat tanggap) Respon/cepat tanggap selalu ditunjukkan oleh Keuchik Suak Puntong kepada masyarakat dalam hal apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakat, yang keempat indikator *Assurance* (kepastian) Pada dasarnya Keuchik Suak Puntong selalu memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai permasalahan yang terjadi di Gampong sehingga masyarakat merasa selalu ada perhatian dari Keuchik, yang terakhir indikator *Empathy* (empati) Seorang Keuchik pada dasarnya harus mempunyai sifat empati di dalam jiwanya karena sifat empati sangat baik di miliki oleh seorang pemimpin yang selalu menghadapi masyarakat yang mempunyai berbagai macam watak dan sifat didalam pribadinya
2. Kendala yang ada di Gampong Suak Puntong selama ini masih ada masyarakat yang belum terlayani di karenakan Keuchik masih baru dalam bertugas pada saat penerapan indikator tersebut masih ada nya aparatur yang belum mengerti dan mematuhi semua aturan atau isi dari indikator tersebut, sehingga perlu di perhatikan lagi atau dapat diberi pemahaman dalam bentuk yang lebih komplit dan khusus.

SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, saran penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepada pihak Keuchik agar selalu mengevaluasi setiap aparatur yang belum memenuhi standar aparatur yang baik sehingga mengerti apa apa saja fungsi aparatur yang sebenarnya.
2. Kepada pihak masyarakat selalu memberikan masukan kepada pihak aparatur apabila di dapati ada aparatur yang memberatkan dan bekerja tidak sesuai standar operasional prosedur yang telah di tatapkan oleh pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Mardiyanti – detikJabar,Mengenal Rumus Slovin, Kapan Digunakan dan Contoh Soal
<https://www.detik.com/jabar/berita/d-6253944/mengenal-rumus-slovin-kapan-digunakan-dan-contoh-soal>. Kamis, 25 Agustus 2022 16:14 WIB
- Ahmad Tanzeh., 2011. *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta : Teras.
- Alam, I. K., & Sarpan, S. (2024). Pengaruh Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja dan Gaya Kepemimpinan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) di PT. Nova Chemie Utama. *Jurnal Serambi*

- Ekonomi dan Bisnis*, 7(1), 130-140.
- Andreas Roberto. S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Kepala Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
- Sembiring (2020) Penilaian Kinerja <http://portaluniversitasquality.ac.id:55555/1118/4/BAB%20II.pdf>
- Batinggi dan Babu Ahmad, *Manajemen Pelayanan Publik*, Yogyakarta : CV Andi Offset, 2013.
- Dedi Rahmadani, *Indeks kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Trans Koetaradja Rute Kota Banda Aceh-Lambaro-Blang Bintang*, Skripsi, Banda Aceh: Fak Ilmu Sosial Dan Pemerintahan, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh , 2020
- Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto, 2015, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pubik Terhadap Kepuasan Masyarakat Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Di Kota Depok, *Jurnal Administrasi Publik (Jap)*, Vol. 3, No.12
- Heri Agusman, *Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Dan Komunikasi Uin Ar-Araniry Banda Aceh*, Skripsi, Banda Aceh : Fak Dakwah Dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2019.
- Kamila Fakhra Fahima, 10 Cara Meningkatkan Kinerja Karyawan Agar Loyal dan Produktif <https://www.kitalulus.com/info-hrd/meningkatkan-kinerja-karyawan>, Maret 2023
- Khairiah, S., & Tamin, M. (2024). Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor BPKD Kabupaten Aceh Barat. *Jurnal Serambi Ekonomi dan Bisnis*, 7(1), 208-221.
- Khairiah, S., & Tamin, M. (2024). Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor BPKD Kabupaten Aceh Barat. *Jurnal Serambi Ekonomi dan Bisnis*, 7(1), 208-221.
- Muclisin Riadi, *Penilaian Kinerja (Pengertian, Tujuan, Kriteria dan Metode)*
- Nazir, Moh, *Metode Penelitian*, Bogor : Ghalia Indonesia, 2005. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Nisa Usalimah. Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Keuchik Di Gampong Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya. Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam – Banda Aceh 1442 H/2021 M.
- Puji Lastri T. Sihombing, Maria Ulfa Batoebara, Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Dalam Pencapaian Tujuan Perusahaan di Cv Multi Baja Medan, *Jurnal Universitas Dharmawangsa*.
- Rinata Septiani Putri. (2019). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Desa (Studi Kasus Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan). Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung Bandar Lampung.
- Seftiyan Eka, *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Pukesmas Serang Kota*, Skripsi, Serang : Fak Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayaa Serang, 2016.
- Suci Agustina, 2013, Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, *Jurnal Bimbingan Ilmu Hukum*
- Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Supriati, 2014, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Perusahaan Sari Jati Di Srage, *Jurnal Paradigma*, Vol. 12, No.01
- Tuhasanah, U., & Jaenab, J. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor Camat

Raba Kota Bima. *Jurnal Serambi Ekonomi dan Bisnis*, 7(1), 1-8.