

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PADA DINAS PERHUBUNGAN KOTA  
BANDUNG TAHUN 2016**

Oleh:

**Jaliludin Muslim<sup>2</sup> dan Irwandi<sup>3</sup>**

*E-mail:udinmuslim@gmail.com & irwan\_di@ymail.com*

**ABSTRAK**

*Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah, Dinas Perhubungan Kota Bandung. Suvei IKM Tahun 2016 ini menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Nomor 16 Tahun 2014. Hasil survei IKM pada Dinas Perhubungan Kota Bandung ini menunjukkan katagori yang baik dengan nilai indeks setelah di konversi sebesar 74,31.*

*Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Dinas Perhubungan, Pelayanan Publik*

---

2 Dosen Administrasi Publik FISIP UIN SGD Bandung

3 Dosen Sosiologi FISIP UIN Sunan Gunung Dati Bandung

## **I. PENDAHULUAN**

Tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan public terus meningkat, oleh karena itu maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan publik, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik harus dilaksanakan secara konsisten dan berkesinambungan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik disana disebutkan bahwa pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga akan mencapai kualitas pelayanan yang diharapkan. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah Kota Bandung pada tahun 2008 telah berhasil menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 pada Satuan Kerja Perangkat Daerah, sehingga diharapkan pelayanan terhadap masyarakat akan semakin meningkat. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan di Kota Bandung dan prasyarat di dalam dokumen ISO 9001:2000 yaitu diukur melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Oleh karena itu maka diharapkan dapat mengetahui tingkat kinerja pelayanan dari masing masing unit pelayanan yang

ada pada instansi pemerintah, sehingga dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik tersebut.

Selama ini Survei Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Keputusan ini belum mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundangan. Oleh karena itu, pada Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2016 ini akan menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Nomor 16 Tahun 2014.

Salah satu instansi yang berada dibawah Pemerintah Kota Bandung adalah Dinas Perhubungan. Dinas Perhubungan Kota Bandung yang mempunyai tugas pokok membantu kepala Daerah dalam melaksanakan sebagian kewenangan daerah di bidang perhubungan berdasarkan asas otonomi dan pembantuan. Selanjutnya dalam melaksanakan tugas pokoknya tersebut Dinas perhubungan Kota Bandung mempunyai fungsi antara lain merumuskan kebijakan teknis di bidang perhubungan, melaksanakan tugas teknis operasional bidang perhubungan yang meliputi teknis lalu lintas dan parkir, teknis angkutan dan terminal, teknis sarana dan teknis operasional berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan latar belakang di atas maka dalam rangka penilaian unit kerja pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Bandung, diperlukan suatu kajian dalam rangka penilaian terhadap kinerja pelayan di unit pelayanan tersebut. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam upaya perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Penilaian pelayanan pada Dinas Perhubungan Kota Bandung ini diharapkan akan menjadi bahan pertimbangan Pemerintah Kota Bandung umumnya dan khususnya Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam menyusun

kebijakan dibidang perhubungan, sekaligus menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan kedepan.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Sementara Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Nomor 16 Tahun 2014, terdapat 9 unsur yang harus ada sebagai dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, yaitu:

1. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan  
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif  
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana  
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana  
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat Pelayanan  
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## III. METODE PENELITIAN

Metode yang dipergunakan dalam kajian ini adalah metode survey dengan teknik wawancara tatap muka (wawancara terstruktur). Pelaksanaan kegiatan ini menggunakan berbagai tahap, mulai dari tahap penyusunan desain studi, penyusunan instrumen, penarikan sampel (sampling technic), pengumpulan data lapangan, tabulasi data, pemilihan dan pemilahan data, analisis data, dan intepretasi data.

Jenis data yang dikumpulkan terdiri dari data kuantitatif dan data kualitatif. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam studi ini adalah kuota sampling yaitu penentuan sampel dengan menetapkan jumlah kuota sampel. Adapun kuota yang ditentukan sebesar berjumlah 150 responden.

## IV. HASIL PENELITIAN

### 1. Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Bidang Terminal di Dinas Perhubungan Kota Bandung

Indeks kepuasan masyarakat pada bidang terminal mengambil dua lokasi untuk dijadikan sampel yaitu terminal Lewipanjang dan terminal Cicaheum. Nilai IKM dihitung dari hasil pembagian kuesioner yang terdiri dari 13 pertanyaan dengan menggunakan Skala Likert.

Untuk tahapan analisis data dilakukan pengkodean (*coding*) menjadi angka dengan skor 1 sampai dengan 4, kemudian dijumlahkan (*compute*), selanjutnya dikategorikan berdasarkan persentase jumlah skor terhadap skor total berdasarkan nilai kuartil yang seterusnya dikategorikan menjadi 4 indeks kepuasan.

Berdasarkan hasil wawancara tatap muka (wawancara terstruktur) dengan 25 orang responden yang dipilih secara acak di Unit Pelayanan Terminal Lewipanjang, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 1 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Terminal Lewipanjang**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	Kategori
1.	Fasilitas ruang tunggu	2,68	Baik
2.	Ketersediaan sarana umum	2,60	Baik
3.	Kejelasan informasi	2,84	Baik
4.	Kedisiplinan petugas	2,92	Baik
5.	Tanggungjawab petugas	2,96	Baik
6.	Ketersediaan sarana khusus	2,52	Baik
7.	Kebersihan sarana khusus	2,56	Baik
8.	Kesopanan dan keramahan petugas	2,92	Baik
9.	Kebersihan lingkungan terminal	2,44	Kurang Baik
10.	Ketersediaan sarana untuk disabilitas	2,48	Kurang Baik
11.	Ketepatan waktu pelayanan	2,96	Baik
12.	Kenyamanan lingkungan	2,68	Baik
13.	Keamanan pelayanan	2,96	Baik
IKM		68,38	Baik

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Terminal Lewipanjang menunjukkan kategori yang baik dengan nilai indeks setelah di konversi sebesar 68,38.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara tatap muka (wawancara terstruktur) dengan 25 orang responden yang dipilih secara acak di Unit Pelayanan Terminal Cicaheum, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 2 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Terminal Cicaheum**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	Kategori
1.	Fasilitas ruang tunggu	2,24	Kurang Baik
2.	Ketersediaan sarana umum	2,20	Kurang Baik
3.	Kejelasan informasi	2,76	Baik
4.	Kedisiplinan petugas	2,88	Baik
5.	Tanggungjawab petugas	2,92	Baik
6.	Ketersediaan sarana khusus	2,64	Baik
7.	Kebersihan sarana khusus	2,76	Baik
8.	Kesopanan dan keramahan petugas	2,92	Baik
9.	Kebersihan lingkungan terminal	2,68	Baik
10.	Ketersediaan sarana untuk disabilitas	2,68	Baik
11.	Ketepatan waktu pelayanan	2,80	Baik
12.	Kenyamanan lingkungan	2,84	Baik
13.	Keamanan pelayanan	2,88	Baik
IKM		66,99	Baik

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Terminal Cicaheum menunjukkan kategori yang baik dengan nilai indeks setelah di konversi sebesar 66,99.

**2. Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Bidang Trans Metro Bandung (TMB) di Dinas Perhubungan Kota Bandung**

Indeks kepuasan masyarakat pada bidang TMB mengambil dua lokasi untuk dijadikan sampel yaitu TMB Alun-Alun Bandung dan TMB Cicaheum. Indeks kepuasan masyarakat pada bidang TMB dinilai dari hasil kuesioner yang terdiri dari 13 pertanyaan dengan menggunakan skala Likert. Untuk tahap analisis data dilakukan pengkodean (*coding*) menjadi angka dengan skor 1 sampai dengan 4, kemudian dijumlahkan (*compute*), selanjutnya dikategorikan berdasarkan persentase jumlah skor terhadap skor total berdasarkan nilai kuartil yang seterusnya dikategorikan menjadi 4 indeks kepuasan.

Berdasarkan hasil wawancara tatap muka dengan 25 orang responden yang dipilih secara acak di Unit Pelayanan TMB Alun-Alun Bandung, maka diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

**Tabel 3 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Trans Metro Bandung (TMB) Alun-Alun Bandung**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	Kategori
1.	Fasilitas ruang tunggu	2,76	Baik
2.	Fasilitas di dalam bus	3,04	Baik
3.	Kejelasan dan kepastian petugas	3,00	Baik
4.	Kedisiplinan petugas	3,04	Baik
5.	Tanggungjawab petugas	2,96	Baik
6.	Kemampuan petugas	3,04	Baik
7.	Keadilan untuk mendapat pelayanan	3,04	Baik
8.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,00	Baik
9.	Kewajaran biaya/ tariff	3,00	Baik
10.	Kesesuaian biaya/ tariff	3,44	Sangat Baik
11.	Ketepatan waktu pelayanan	2,84	Baik
12.	Kenyamanan lingkungan	3,04	Baik
13.	Keamanan pelayanan	3,08	Baik
<b>IKM</b>		<b>75,61</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa, hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Pelayanan TMB Alun-Alun Bandung menunjukkan kategori yang baik dengan nilai indeks setelah di konversi sebesar 75,61.

Berdasarkan hasil wawancara tatap muka dengan 25 orang responden yang dipilih secara acak di Unit Pelayanan TMB Alun-Alun Bandung, maka diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

**Tabel 4 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Trans Metro Bandung (TMB) Cicaheum**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	Kategori
1.	Fasilitas ruang tunggu	2,68	Baik
2.	Fasilitas di dalam bus	3,00	Baik
3.	Kejelasan dan kepastian petugas	3,00	Baik
4.	Kedisiplinan petugas	3,00	Baik
5.	Tanggungjawab petugas	3,00	Baik
6.	Kemampuan petugas	3,00	Baik
7.	Keadilan untuk mendapat pelayanan	3,00	Baik
8.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,00	Baik
9.	Kewajaran biaya/ tariff	3,20	Baik
10.	Kesesuaian biaya/ tariff	3,44	Sangat Baik
11.	Ketepatan waktu pelayanan	3,04	Baik
12.	Kenyamanan lingkungan	3,16	Baik
13.	Keamanan pelayanan	3,00	Baik
<b>IKM</b>		<b>76,08</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa, hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Pelayanan TMB Cicaheum menunjukkan kategori yang baik dengan nilai indeks setelah di konversi sebesar 76,08.

### 3. Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Bidang Parkir di Dinas Perhubungan Kota Bandung

Indeks kepuasan masyarakat pada bidang parkir mengambil dua lokasi untuk dijadikan sampel yaitu Unit Pelayanan Parkir Dewi Sartika dan Unit Pelayanan Parkir Pasar Baru. Indeks kepuasan masyarakat pada bidang parkir dinilai dari hasil kuesioner yang terdiri dari 13 pertanyaan dengan menggunakan skala Likert. Untuk tahap analisis data dilakukan pengkodean (*coding*) menjadi angka dengan skor 1 sampai dengan 4, kemudian dijumlahkan (*compute*), selanjutnya dikategorikan berdasarkan persentase jumlah skor terhadap skor total berdasarkan nilai kuartil yang seterusnya dikategorikan menjadi 4 indeks kepuasan.

Berdasarkan hasil wawancara tatap muka dengan 25 orang responden yang dipilih secara acak di Unit Pelayanan Parkir Dewi Sartika, maka diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

**Tabel 5 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Parkir Dewi Sartika**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	Kategori
1.	Kejelasan dan kepastian petugas	2,92	Baik
2.	Tanggungjawab petugas	2,92	Baik
3.	Kemampuan petugas	2,96	Baik
4.	Keadilan petugas	2,96	Baik
5.	Kesopanan dan keramahan petugas	2,92	Baik
6.	Kewajaran biaya/ tariff	2,56	Baik
7.	Kenyamanan lingkungan	2,80	Baik
8.	Keamanan pelayanan	2,92	Baik
<b>IKM</b>		<b>71,75</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa, hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Pelayanan Parkir Dewi Sartika menunjukkan kategori yang baik dengan nilai indeks setelah di konversi sebesar 71,75.

Berdasarkan hasil wawancara tatap muka dengan 25 orang responden yang dipilih secara

acak di Unit Pelayanan Parkir Pasar Baru, maka diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

**Tabel 6 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Parkir Pasar Baru**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	Kategori
1.	Kejelasan dan kepastian petugas	3,00	Baik
2.	Tanggungjawab petugas	3,00	Baik
3.	Kemampuan petugas	3,00	Baik
4.	Keadilan petugas	3,00	Baik
5.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,00	Baik
6.	Kewajaran biaya/tariff	2,76	Baik
7.	Kenyamanan lingkungan	3,04	Baik
8.	Keamanan pelayanan	3,00	Baik
	<b>IKM</b>	<b>74,38</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa, hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Pelayanan Parkir Pasar Baru menunjukkan kategori yang baik dengan nilai indeks setelah di konversi sebesar 74,38.

**V. SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Pelayanan Terminal Lewipanjang berdasarkan 13 indikator sudah berada pada kategori katagori baik dngan nilai indeks unit pelayanan setelah di konversi sebesar 68,38.
2. Hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Pelayanan Terminal Cicaheum berdasarkan 13 indikator sudah berada pada kategori katagori baik dengan nilai indeks unit pelayanan setelah di konversi sebesar 66,99.
3. Hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Pelayanan TMB Alun-Alun Bandung berdasarkan 13 indikator sudah berada pada katagori baik dengan nilai indeks unit pelayanan setelah di konversi sebesar 75,61.
4. Hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Pelayanan TMB Cicaheum berdasarkan 13 indikator sudah berada pada

katagori baik dengan nilai indeks unit pelayanan setelah di konversi sebesar 76,08.

5. Hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Pelayanan Parkir Dewi Sartika berdasarkan 8 indikator sudah berada pada katagori baik dengan nilai indeks unit pelayanan setelah di konversi sebesar 71,75.
6. Hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Pelayanan Parkir Pasar Baru berdasarkan 8 indikator sudah berada pada katagori baik dengan nilai indeks unit pelayanan setelah di konversi sebesar 74,38.

Berdasarkan kesimpulan di atas, ada beberapa rekomendasi penting yang diusulkan pada kajian ini sebagai berikut:

1. Kebersihan lingkungan Terminal Lewipanjang masih berada pada kriteria yang kurang baik, oleh karena itu perlu dilakukan pemberian sanksi bagi mereka yang membuang sampah sembarangan, selain itu ketersediaan tempat sampah juga perlu di perbanyak di sudut-sudut terminal.
2. Ketersediaan sarana untuk penyandang disabilitas di Terminal Lewipanjang masih berada pada kriteria yang kurang baik, oleh karena itu ketersediaan sarana ini perlu di tambah untuk kenyamanan penyandang disabilitas.
3. Fasilitas ruang tunggu di Terminal Cicaheum masih berada pada kriteria yang kurang baik terutama ketersediaan kursi di ruang tunggu penumpang, oleh karena itu pihak Dishub Kota Bandung perlu menambah fasilitas yang ada di ruang tunggu demi kenyamanan penumpang di dalam terminal.
4. Ketersediaan sarana umum Terminal Cicaheum masih berada pada kriteria yang kurang baik, oleh karena itu pihak Dishub Kota Bandung perlu menambah sarana umu yang ada di terminal demi kenyamanan para penumpang.
5. Fasilitas ruang tunggu di dalam halte TMB Alun-Alun Bandung dan halte TMB Cicaheum perlu di tambah dan diperluas sehingga bisa menampung lebih banyak calon penumpang dan juga demi kenyamanan para penumpang.
6. Tarif/biaya parkir baik di kawasan Pasar Baru maupun di kawasan Dewi Sartika perlu di kaji ulang karena berdasarkan hasil survey, para responden banyak yang mengeluhkan

tentang kewajaran biaya/tarif parkir yang ditetapkan petugas.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Nomor 16 Tahun 2014.