

Survei Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Administrasi di Kantor Desa: Studi Komparasi Menggunakan Uji *One Way Anova* dan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Zainal Putra^a, Muzakir^b

^{a,b} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Teuku Umar

Corresponding author: zainalputra@utu.ac.id

ABSTRACT

This study aims to examine the difference in the average satisfaction of the community and analyze the index of village community satisfaction with administrative services at the village office. The number of samples was taken as many as 260 residents in 26 villages in Meureubo District, West Aceh Regency, Aceh Province. The data were analyzed in two stages, namely the one way Anova test and analysis of the community satisfaction index. The results of the study prove that there are differences in the average value of community satisfaction among 26 villages. Based on the test results, the villages that are ranked in the top ten with the highest average score of community satisfaction are Meureubo, Langung, Buloh, Paya Peunaga, Ujong Tanoh Darat, Pucok Reudeup, Ranto Panyang Barat, Peunaga Rayeuk, Ujong Tanjung, Tuha Mosque, and Paya Baro. In addition, there are 7 gampongs that have a level of community satisfaction with quality 'A', performance 'very good', namely Ranto Panyang Barat, Ujong Tanoh Darat, Buloh, Meureubo, Langung, Paya Peunaga, and Pucok Reudeup. The remaining 19 villages have a level of community satisfaction with a quality of 'B', performance of 'good'.

Keywords : Community Satisfaction, Public Service, Community Satisfaction Index Analysis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji perbedaan rata-rata kepuasan masyarakat dan menganalisis indeks kepuasan masyarakat desa atas pelayanan administrasi di kantor desa. Jumlah sampel diambil sebanyak 260 warga dalam 26 gampong di Kecamatan Meureubo, Kabupaten Aceh Barat, Provinsi Aceh. Data dianalisis dalam dua tahapan, yaitu uji *one way Anova* dan analisis indeks kepuasan masyarakat. Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat perbedaan nilai rata-rata kepuasan masyarakat diantara 26 gampong. Berdasarkan hasil pengujian tersebut, gampong yang masuk dalam peringkat sepuluh besar dengan skor tertinggi rata-rata kepuasan masyarakat adalah Meureubo, Langung, Buloh, Paya Peunaga, Ujong Tanoh Darat, Pucok Reudeup, Ranto Panyang Barat, Peunaga Rayeuk, Ujong Tanjung, Mesjid Tuha, dan Paya Baro. Selain itu, terdapat sebanyak 7 gampong memiliki tingkat kepuasan masyarakat dengan mutu 'A', kinerja 'sangat baik', yakni Ranto Panyang Barat, Ujong Tanoh Darat, Buloh, Meureubo, Langung, Paya Peunaga, dan Pucok Reudeup. Sisanya sebanyak 19 gampong memiliki tingkat kepuasan masyarakat dengan mutu 'B', kinerja 'baik'.

Keywords: Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pasal 1 ayat 1 UU No. 25/2009). Adapun yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik yang adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Contoh kongkritnya adalah lembaga pendidikan, fasilitas layanan kesehatan, fasilitas penyediaan air bersih, administrasi kependudukan, lembaga pemerintah daerah beserta perangkatnya, dan lain-lain.

Mengacu pada pasal 1 ayat (6) UU No. 25/2009, masyarakat didefinisikan sebagai seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Jadi dalam kaitan pelayanan publik, masyarakat merupakan pihak yang menerima pelayanan publik. Sedangkan yang bertindak sebagai pemberi pelayanan publik adalah pegawai atau pejabat yang ditugaskan pada lembaga penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dilaksanakan 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 (Permenpan-RB No. 14/2017).

Banyaknya keluhan masyarakat terkait pelayanan publik dapat menggambarkan rendahnya kepuasan masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik. Kepuasan masyarakat akan dicapai apabila kualitas pelayanan yang dirasakan melebihi harapan. Kepuasan yang lebih tinggi mengarah pada kepercayaan publik yang lebih kuat. Apabila kualitas pelayanan yang dirasakan tidak sesuai dengan harapan, maka akan menimbulkan ketidakpuasan. Satapathy et al. (2014), berpendapat bahwa seharusnya ketidakpuasan warga terhadap pelayanan publik harus dihindari, karena hal itu akan menghasilkan citra buruk pemerintah di mata masyarakat.

Fakta ketidakpuasan masyarakat karena masih buruknya kualitas pelayanan publik dapat dibuktikan dari banyaknya pengaduan/keluhan masyarakat yang disampaikan kepada Ombudsman RI, selaku lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik (pasal 1 ayat 1 UU No. 37/2008; pasal 1 ayat 13 UU No. 25/2009; pasal 1 ayat 1 PP No. 21/2011). Pengaduan masyarakat termasuk menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, belum menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya, serta masih adanya dijumpai pungutan liar dan diskriminatif (Ombudsman-RI, 2020a). Sebagai informasi, pada tahun 2020 Ombudsman RI telah menerima laporan/pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik sebanyak 7.204 laporan. Berdasarkan data instansi terlapor, instansi yang menempati urutan tiga terbanyak yang dilaporkan adalah (a) pemerintah daerah sebesar 39,59%, (b) kepolisian 11,34%, dan (c) Badan Pertanahan Nasional 10,01% (Ombudsman-RI, 2020b). Dalam hal ini pemerintah desa merupakan bagian paling rendah dari sebuah pemerintah daerah. Di sisi lain, penelitian Lanin (2014) terhadap 1.105 orang warga Pemerintah Kota Padang, Indonesia, melaporkan sebanyak 1.006

responden (91%) menunjukkan sikap tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah setempat.

Penelitian sebelumnya yang mengkaji mengenai kepuasan masyarakat sudah banyak dilakukan di Indonesia. Beberapa diantaranya seperti Irawady & Rufaidah (2016), melakukan penelitian terhadap 261 pengguna aplikasi *Panic Button on Hand* (PBOH) pada satu lembaga kepolisian di Indonesia. Temuannya adalah inovasi pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Senada dengan itu, Saleh (2019), melakukan penelitian terhadap 250 masyarakat pemohon paspor online pada Kantor Imigrasi Wilayah Imigrasi Jawa Timur. Hasil penelitiannya juga menyatakan inovasi pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan warga. Lanin (2014), mengkonfirmasi bahwa peran aparatur penyelenggara pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan warga Pemerintah Kota Padang, Indonesia. Sementara itu, Lanin & Hermanto (2019), menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat kabupaten/kota di Provinsi Sumatera Barat. Adapun Seo et al. (2018) melakukan penelitian terhadap 227 *vendor* pengguna *e-government procurement system* pada berbagai lembaga pemerintah di Indonesia. Temuannya adalah kenyamanan pelayanan *e-government procurement system* berpengaruh positif terhadap kepuasan *vendor*. Sedangkan kegagalan kinerja *e-government procurement system*, termasuk dimensi kegagalan informasi, kegagalan fungsi, dan kegagalan sistem berpengaruh negatif terhadap kepuasan *vendor*.

Di sisi lain, Endang & Hendy (2020), yang melakukan terhadap 480 perusahaan yang menjadi pelanggan Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia, menemukan (a) indikator pelayanan pada kuadran kinerja tinggi adalah biaya pelayanan dan sikap petugas, dan (b) indikator pelayanan pada kuadran prioritas tinggi adalah penanganan pengaduan, persyaratan pendaftaran, dan waktu penyelesaian layanan. Pribadi (2021), melakukan penelitian terhadap 279 responden yang menerima pelayanan perizinan dari instansi pemerintah kabupaten dan kota di Daerah Istimewa Yogyakarta. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas, budaya kerja, dan kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan warga.

Namun, menurut penulis penelitian mereka umumnya mengambil objek pada level organisasi besar, seperti pemerintah daerah, ataupun organisasi setara dengan satuan kerja pemerintah. Selain itu, kajian mereka lebih berfokus pada determinasi kepuasan masyarakat, dan bahkan juga mempelajari mengenai dampak kepuasan masyarakat terhadap konstruk lainnya. Sedangkan dalam penelitian ini, penulis mengeksplorasi kepuasan masyarakat pada tingkat pemerintah desa, dengan berpedoman pada pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017. Walaupun Endang & Hendy (2020) juga menggunakan indikator kepuasan masyarakat sama dengan yang penulis gunakan saat ini, tetapi penelitiannya menggunakan teknik *importance performance analysis*. Sedangkan penulis menggunakan uji *one way Anova* dan analisis indeks kepuasan masyarakat. Sepanjang pengetahuan penulis bahwa kajian seperti ini masih sangat jarang mendapat perhatian dari peneliti lainnya. Kenyataan ini telah memberikan kesenjangan penelitian (*gap research*) bagi penulis.

Oleh karena itu, ditegaskan bahwa penelitian ini bertujuan untuk (a) menguji perbedaan rata-rata kepuasan masyarakat atas pelayanan administrasi di kantor desa pada 26

gampong menggunakan uji *one way Anova*, dan (b) menganalisis indeks kepuasan masyarakat desa atas pelayanan administrasi di kantor desa.

TINJAUAN LITERATUR

Mengacu pada Van Ryzin (2006), definisi kepuasan masyarakat (*citizen satisfaction*) adalah penilaian secara komprehensif yang dilakukan oleh pelanggan atau warga negara terhadap produk atau layanan yang diberikan oleh penyedia layanan publik, dalam hal ini adalah lembaga pemerintah. Dalam konteks pelayanan publik di Indonesia, definisi kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik (Permenpan-RB No. 14/2017).

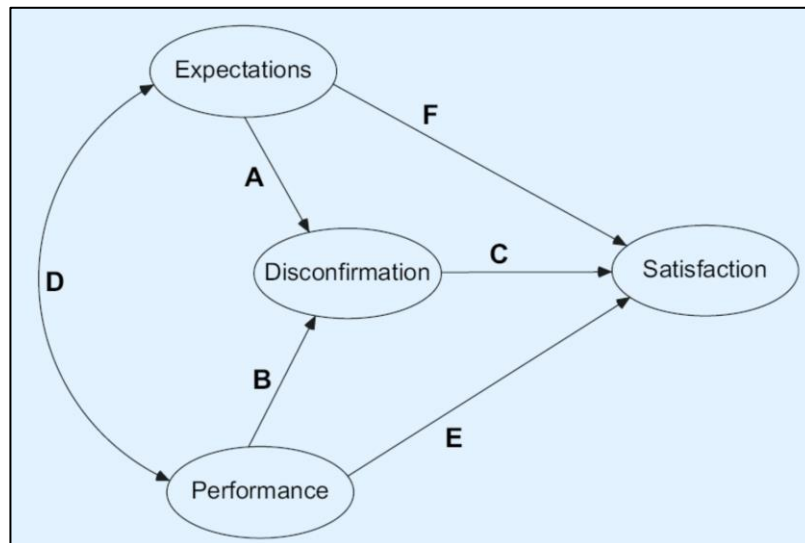
Peneliti dan praktisi administrasi publik sampai saat ini masih sangat berminat untuk mengeksplorasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik. Dalam penelitian ini, pembahasan mengenai kepuasan masyarakat bersandar pada teori diskonfirmasi harapan (*expectancy disconfirmation theory*) yang pertama sekali diperkenalkan oleh Oliver (1980).

Adapun teori diskonfirmasi harapan yang dikembangkan oleh Oliver (1980), menyatakan bahwa pelanggan membentuk penilaian tentang produk atau layanan menggunakan harapan mereka sebelumnya tentang karakteristik atau manfaat yang ditawarkan oleh produk atau layanan yang diberikan. Setelah merasakan kinerja produk atau layanan yang sebenarnya, harapan-harapan ini kemudian menjadi referensi komparatif untuk pembentukan penilaian kepuasan.

Kemudian Van Ryzin (2004) dan Van Ryzin (2006), mengembangkan model diskonfirmasi harapan (*expectancy disconfirmation model*) pada organisasi sektor publik yang menyediakan pelayanan kepada publik, seperti pemerintah daerah. Menurut Van Ryzin (2004), model diskonfirmasi harapan memandang bahwa penilaian kepuasan bukan hanya ditentukan oleh kinerja produk atau layanan, tetapi juga ditentukan oleh kinerja proses, di mana pelanggan membandingkan kinerja aktual dengan harapan mereka sebelumnya. Penelitian Van Ryzin (2004) yang dilakukan terhadap warga Kota New York, Amerika Serikat, menemukan bahwa diskonfirmasi harapan (*expectancy disconfirmation*) memainkan peran mendasar dalam pembentukan penilaian kepuasan masyarakat mengenai kualitas layanan perkotaan.

Diskonfirmasi (*disconfirmation*) adalah ketidaksesuaian antara kualitas yang diharapkan dari produk atau jasa dengan kualitas yang benar-benar diterima atau dialami (Oliver, 1980). Sedangkan menurut Van Ryzin (2006), diskonfirmasi harapan (*expectancy disconfirmation*) adalah perbedaan atau kesenjangan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakan oleh pelanggan. Diskonfirmasi harapan bisa positif ataupun negatif. Apabila kinerja melebihi harapan disebut diskonfirmasi positif (*positive disconfirmation*). Sebaliknya apabila kinerja lebih rendah dari harapan disebut diskonfirmasi negatif (*negative disconfirmation*). Lebih lanjut Van Ryzin (2006), menjelaskan bahwa harapan (*expectation*) adalah prediksi pelanggan atau warga negara terhadap kinerja suatu produk atau layanan yang berasal dari pengalaman sebelumnya, dari mulut ke mulut, atau dari komunikasi seperti iklan dan media. Sedangkan kinerja (*performance*) adalah mengacu pada evaluasi pelanggan terhadap berbagai

fitur atau aspek produk atau layanan, berdasarkan pengalaman aktual yang dialami. Secara lengkap *expectancy disconfirmation model* ditampilkan dalam gambar di bawah ini.



Gambar 1. *Expectancy Disconfirmation Model*
Sumber: diadaptasi dari Van Ryzin (2004); Van Ryzin (2006)

Seperti yang ditunjukkan gambar 1, *expectations* dan *performance* bersama-sama menentukan *disconfirmation* (A dan B). Secara khusus, *high performance* akan menyebabkan *positive disconfirmation*, hubungan positif. Untuk *high expectations* menghasilkan *negative disconfirmation*, hubungan negatif. *Disconfirmation* berhubungan positif dengan *satisfaction* (C). Sementara itu *positive disconfirmation* berkaitan dengan kepuasan yang lebih tinggi. Sedangkan *negative disconfirmation* berkaitan dengan kepuasan yang lebih rendah. Di sisi lain, *expectations* dan *performance* diasumsikan saling berkorelasi (D), meskipun arah hubungan sebab akibat tidak ditentukan. Huruf E menunjukkan pengaruh langsung *performance* terhadap *satisfaction*. Huruf F menunjukkan efek positif langsung dari *expectations* terhadap *satisfaction*.

Menurut peneliti di sektor administrasi publik, terdapat beragam faktor yang dapat mempengaruhi secara positif kepuasan masyarakat. Lanin (2014), menyatakan bahwa peran pengelola layanan publik signifikan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Aprileni et al. (2020), membuktikan bahwa profesionalisme pegawai dan keadilan organisasi berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat. Dalam konteks China, kontrol otoriter, budaya politik, dan kesadaran akan kinerja pemerintah semuanya berkontribusi pada kepuasan warga, dan ini pada gilirannya telah meningkatkan dukungan publik untuk pemerintah tersebut (Wu et al., 2021). Sedangkan Hu et al. (2020), mengkonfirmasi bahwa kualitas transparansi anggaran, dan citra pemerintah memiliki hubungan positif dengan kepuasan publik. Di sisi lain, kepuasan publik berhubungan positif dengan kepercayaan publik. Tran & Dollery (2021), menemukan ada hubungan yang signifikan antara kinerja keuangan pemerintah dengan kepuasan masyarakat. Hasil penelitian juga menemukan adanya faktor-faktor yang dapat menurunkan kepuasan masyarakat kepada pihak pemerintah selaku pihak pemegang kekuasaan, yaitu faktor polusi udara, kerusakan lingkungan, dan korupsi yang merajalela (Chen et al., 2020).

METODE PENELITIAN

Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan sebelum terjadi pandemi Covid-19, dengan objek penelitian adalah sebanyak 26 gampong dalam Kecamatan Meureubo, Kabupaten Aceh Barat, Provinsi Aceh. Data dikumpulkan melalui kuesioner survei, di mana kuesioner tersebut memiliki dua bagian, yakni (a) karakteristik responden, dan (b) satu set instrumen untuk mengukur variabel kepuasan masyarakat.

Sampel dan Analisis Data

Sampel dalam penelitian ini dipilih sebanyak 10 orang setiap gampong, meliputi unsur aparatur gampong, unsur *tuha peut*, tokoh pemuda, dan tokoh perempuan. Jadi, sampel secara keseluruhan sebanyak 260 orang (keterangan: 10 orang x 26 gampong). Sementara itu, analisis data dilakukan dalam dua tahapan, yaitu (a) analisis *one way anova*, yakni untuk melihat perbedaan rata-rata tingkat kepuasan masyarakat diantara 26 gampong, dan (b) analisis indeks kepuasan masyarakat, untuk mengetahui mutu dan kinerja kepuasan masyarakat pada 26 gampong. Data penelitian diolah menggunakan Microsoft Excel dan IBM SPSS 25.

Tabel 1 di bawah ini menyajikan karakteristik responden, dan tabel 2 menyajikan statistik deskriptif indikator kepuasan masyarakat.

Tabel 1. Karakteristik Responden

	Deskripsi	N	%
Gender	Laki-laki	150	57,69
	Perempuan	110	42,31
Usia	20 – 24 tahun	4	1,54
	25 – 29 tahun	11	4,23
	30 – 34 tahun	36	13,85
	35 – 39 tahun	86	33,08
	≥ 40 tahun	123	47,31
Pendidikan	≤ SD	38	14,62
	SMP	60	23,08
	SMA	119	45,77
	Diploma (D-III)/Sarjana (S-1)/D-IV	43	16,54
Penghasilan per bulan	≤ Rp 500.000	19	7,31
	Rp600.000 - Rp1.000.000	76	29,23
	Rp1.100.000 - Rp2.000.000	90	34,62
	Rp2.100.000 - Rp2.800.000	57	21,92
	≥ Rp2.900.000	18	6,92
Pekerjaan	Petani	55	21,15
	Nelayan	10	3,85
	Pedagang	22	8,46
	PNS/TNI/Polri	19	7,31
	Wiraswasta	154	59,23

Tabel 2. Statistik Deskriptif Indikator Kepuasan Masyarakat

Kode	Indikator	Mean	Std. Deviation	N
KMD1	Persyaratan	4,48	0,552	260
KMD2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4,31	0,547	260
KMD3	Waktu Penyelesaian	4,24	0,580	260
KMD4	Biaya / Tarif	4,87	0,511	260
KMD5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,22	0,514	260
KMD6	Kompetensi Pelaksana	4,07	0,523	260
KMD7	Perilaku Pelaksana	4,15	0,578	260
KMD8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,09	0,627	260
KMD9	Sarana dan Prasarana	3,97	0,747	260

Catatan: data diolah menggunakan Microsoft Excel

Informasi tambahan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat diperlukan beberapa langkah sebagai berikut: (a) menghitung nilai rata-rata setiap indikator atau unsur; (b) menghitung nilai bobot rata-rata tertimbang setiap unsur, rumusnya jumlah bobot dibagi jumlah unsur = $1 \div 9 = 0,11$; (c) menghitung nilai indeks setiap unsur, rumusnya nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan nilai bobot rata-rata tertimbang setiap unsur; dan (d) menghitung nilai indeks kepuasan masyarakat, rumusnya hasil penjumlahan nilai indeks semua unsur, kemudian dikalikan dengan angka 20, lalu dibagi dengan angka 100.

Sebagai pedoman, perolehan indeks kepuasan masyarakat (IKM) dibagi dalam empat kategori, sebagaimana disajikan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 3. Kategori Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

IKM	Mutu	Kinerja
0,00 - 0,65	D	Tidak Baik
> 0,65 – 0,77	C	Kurang Baik
> 0,77 – 0,88	B	Baik
> 0,88 – 1,00	A	Sangat Baik

Pengukuran

Pengukuran kepuasan masyarakat mengadopsi dari Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun kepuasan masyarakat dalam penelitian ini diukur melalui sembilan indikator, yaitu (a) persyaratan sistem, mekanisme dan prosedur, (b) waktu penyelesaian, (c) biaya/tarif, (d) produk spesifikasi, (e) jenis pelayanan, (f) kompetensi pelaksana, (g) perilaku pelaksana, (h) penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta (i) sarana dan prasarana. Ombudsman RI dalam melakukan survei indeks kepuasan masyarakat juga mengadopsi indikator tersebut (Ombudsman-RI, 2020a). Dalam penelitian ini, indikator diukur menggunakan skala Likert 5 poin, seperti ditampilkan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4. Indikator dan Alternatif Jawaban Responden

Kode	Indikator	Alternatif Jawaban				
		1	2	3	4	5
KMD1	Persyaratan	Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
KMD2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
KMD3	Waktu Penyelesaian	Sangat Tidak Cepat	Tidak Cepat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat Cepat
KMD4	Biaya / Tarif	Sangat Mahal	Mahal	Cukup Mahal	Murah	Gratis
KMD5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
KMD6	Kompetensi Pelaksana	Sangat Tidak Kompeten	Tidak Kompeten	Kurang Kompeten	Kompeten	Sangat Kompeten
KMD7	Perilaku Pelaksana	Sangat Tidak Sopan dan Sangat Tidak Ramah	Tidak Sopan dan Tidak Ramah	Kurang Sopan dan Kurang Ramah	Sopan dan Ramah	Sangat Sopan dan Sangat Ramah
KMD8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Tidak Ada	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	Berfungsi Kurang Maksimal	Dikelola dengan Baik	Dikelola dengan Sangat Baik dan Profesional
KMD9	Sarana dan Prasarana	Sangat Buruk	Buruk	Cukup	Baik	Sangat Baik

Terhadap indikator tersebut telah dilakukan uji reliabilitas dan validitas. Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal, jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,70 (Ghozali, 2018, hal. 45-46). Berpedoman pada tabel 5, diketahui indikator kepuasan masyarakat memiliki nilai *cronbach alpha* = 0,763, yang melebihi 0,70. Artinya semua indikator kepuasan masyarakat adalah reliabel.

Tabel 5. Reliability Statistics

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>
0,758	0,763	9

Catatan: data diolah menggunakan Program IBM SPSS 25

Sedangkan uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk menguji apakah masing-masing indikator valid atau tidak, dapat dilihat pada *output SPSS*, pada tabel *item-total statistics*, kolom *corrected item-total correlation* --yang merupakan r hitung. Kemudian nilai r hitung tersebut dibandingkan dengan nilai r tabel. Apabila r hitung > r tabel dan nilai positif, maka indikator tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2018, hal. 51-52). Tabel di bawah ini menyajikan *item-total statistics*.

Tabel 6. *Item-Total Statistics*

Kode	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KMD1	33,91	7,791	0,380	0,744
KMD2	34,08	7,460	0,505	0,725
KMD3	34,15	7,328	0,510	0,724
KMD4	33,52	8,513	0,165	0,772
KMD5	34,17	7,395	0,575	0,716
KMD6	34,32	7,478	0,530	0,722
KMD7	34,25	7,576	0,426	0,737
KMD8	34,30	7,029	0,555	0,715
KMD9	34,43	7,319	0,343	0,758

Catatan: data diolah menggunakan program IBM SPSS 25

Menggunakan taraf signifikansi (α) = 0,05, $df = n - 2 = 260 - 2 = 258$, maka diperoleh nilai t tabel = 1,651. Berdasarkan nilai t tabel tersebut, maka hasil perhitungan nilai r tabel adalah = 0,102. Dalam penelitian ini, nilai t tabel dan r tabel dihitung menggunakan rumus Microsoft Excel. Berpedoman pada tabel 7, diketahui bahwa semua indikator memiliki nilai r hitung > r tabel. Berarti semua indikator dinyatakan valid.

Tabel 7. Perbandingan Nilai r Hitung dan r Tabel

Kode	r hitung		r tabel	Keterangan
KMD1	0,380	>	0,102	Valid
KMD2	0,505	>	0,102	Valid
KMD3	0,510	>	0,102	Valid
KMD4	0,165	>	0,102	Valid
KMD5	0,575	>	0,102	Valid
KMD6	0,530	>	0,102	Valid
KMD7	0,426	>	0,102	Valid
KMD8	0,555	>	0,102	Valid
KMD9	0,343	>	0,102	Valid

HASIL DAN PEMBAHASAN

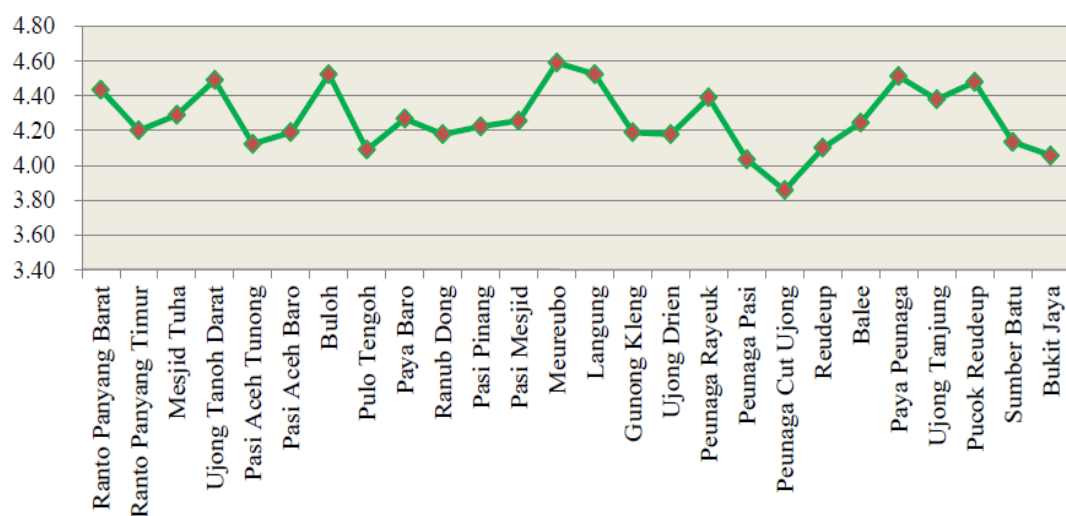
Analisis *One Way Anova*

Menurut Lind et al. (2014, hal. 8), *Anova* pertama kali dikembangkan penerapannya di bidang pertanian. Uji statistik dengan *Anova (analysis of variance)* digunakan untuk mempelajari perbandingan secara simultan antara beberapa rata-rata populasi (Suharyanto & Purwanto, 2016, hal. 151). Uji *Anova* dalam bahasa Indonesia dikenal dengan istilah analisis varians. Adapun *One Way Anova* biasanya digunakan untuk menguji rata-rata perlakuan dari suatu percobaan yang menggunakan satu faktor, di mana satu faktor tersebut memiliki tiga kelompok atau lebih. Di sebut satu arah karena si peneliti dalam penelitiannya hanya berkepentingan dengan satu faktor, atau berdasarkan satu kriteria saja (Siregar, 2015, hal. 164). Dalam tabel 8 dan grafik 1 di bawah ini ditampilkan nilai rata-rata kepuasan masyarakat. Sedangkan dalam tabel 9 menyajikan hasil uji *Anova* rata-rata kepuasan masyarakat.

Tabel 8. Jumlah, Rata-Rata dan Varian Kepuasan Masyarakat Menurut Desa

No.	Nama Desa	Sum	Average	Variance
1.	Ranto Panyang Barat	44,33	4,43	0,25
2.	Ranto Panyang Timur	42,00	4,20	0,01
3.	Mesjid Tuha	42,89	4,29	0,08
4.	Ujong Tanoh Darat	44,89	4,49	0,02
5.	Pasi Aceh Tunong	41,22	4,12	0,05
6.	Pasi Aceh Baro	41,89	4,19	0,07
7.	Buloh	45,22	4,52	0,04
8.	Pulo Tengoh	40,89	4,09	0,00
9.	Paya Baro	42,67	4,27	0,06
10.	Ranub Dong	41,78	4,18	0,05
11.	Pasi Pinang	42,22	4,22	0,00
12.	Pasi Mesjid	42,56	4,26	0,11
13.	Meureubo	45,89	4,59	0,22
14.	Langung	45,22	4,52	0,19
15.	Gunong Kleng	41,89	4,19	0,06
16.	Ujong Drien	41,78	4,18	0,01
17.	Peunaga Rayeuk	43,89	4,39	0,04
18.	Peunaga Pasi	40,33	4,03	0,12
19.	Peunaga Cut Ujong	38,56	3,86	0,16
20.	Reudeup	41,00	4,10	0,00
21.	Balee	42,44	4,24	0,07
22.	Paya Peunaga	45,11	4,51	0,09
23.	Ujong Tanjung	43,78	4,38	0,31
24.	Pucok Reudeup	44,78	4,48	0,09
25.	Sumber Batu	41,33	4,13	0,01
26.	Bukit Jaya	40,56	4,06	0,25

Catatan: data diolah menggunakan Microsoft Excel



Grafik 1. Skor Rata-Rata Kepuasan Masyarakat

Tabel 9. Anova (Single Factor)

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	8,45	25,00	0,34	3,73	0,00	1,55
Within Groups	21,18	234,00	0,09			
Total	29,63	259,00				

Catatan: Uji *One Way Anova* dilakukan dengan Microsoft Excel

Berdasarkan tabel 9, diperoleh nilai F hitung = 3,73, lebih besar daripada nilai F tabel = 1,55 dan *P-value* = 0,00 lebih kecil dari signifikansi (α) = 0,05. Hal tersebut bermakna bahwa terdapat perbedaan nilai rata-rata kepuasan masyarakat diantara 26 gampong dalam Kecamatan Meureubo, Kabupaten Aceh Barat, Provinsi Aceh. Sehingga dengan demikian dapat dilakukan pemeringkatan kinerja gampong berdasarkan perolehan skor rata-rata kepuasan masyarakat dari nilai tertinggi hingga nilai terendah, sebagaimana ditampilkan dalam tabel 10.

Tabel 10. Peringkat Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Skor Rata-Rata

No.	Nama Desa	Skor Rata-Rata	Peringkat
1.	Meureubo	4,59	1
2.	Langung	4,52	2
3.	Buloh	4,52	2
4.	Paya Peunaga	4,51	3
5.	Ujong Tanoh Darat	4,49	4
6.	Pucok Reudeup	4,48	5
7.	Ranto Panyang Barat	4,43	6
8.	Peunaga Rayeuk	4,39	7
9.	Ujong Tanjung	4,38	8
10.	Mesjid Tuha	4,29	9
11.	Paya Baro	4,27	10
12.	Pasi Mesjid	4,26	11
13.	Balee	4,24	12
14.	Pasi Pinang	4,22	13
15.	Ranto Panyang Timur	4,20	14
16.	Pasi Aceh Baro	4,19	15
17.	Gunong Kleng	4,19	15
18.	Ujong Drien	4,18	16
19.	Ranub Dong	4,18	16
20.	Sumber Batu	4,13	17
21.	Pasi Aceh Tunong	4,12	18
22.	Reudeup	4,10	19
23.	Pulo Tengoh	4,09	20
24.	Bukit Jaya	4,06	21
25.	Peunaga Pasi	4,03	22
26.	Peunaga Cut Ujong	3,86	23

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka IKM berkisar antara 0,00 sampai dengan 1,00. Survei ini dilakukan secara komprehensif dan diharapkan hasil analisa survei dapat dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu hasil survei dapat dipergunakan sebagai bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat, serta merupakan representasi kinerja penyelenggara pelayanan publik. Hasil perhitungan IKM disajikan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 11. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

No.	Desa	Indeks per Indikator									IKM	Mutu	Kinerja
		KMD 1	KMD 2	KMD 3	KMD 4	KMD 5	KMD 6	KMD 7	KMD 8	KMD 9			
1.	Ranto Panyang Barat	0,88	0,90	0,90	1,00	0,86	0,86	0,90	0,86	0,82	0,89	A	Sangat Baik
2.	Ranto Panyang Timur	0,98	0,88	0,84	1,00	0,82	0,80	0,80	0,78	0,66	0,84	B	Baik
3.	Mesjid Tuha	0,86	0,86	0,88	1,00	0,82	0,84	0,84	0,86	0,78	0,86	B	Baik
4.	Ujong Tanah Darat	0,88	1,00	1,00	1,00	0,94	0,82	0,82	0,80	0,82	0,90	A	Sangat Baik
5.	Pasi Aceh Tunong	0,90	0,88	0,90	1,00	0,84	0,82	0,80	0,70	0,58	0,82	B	Baik
6.	Pasi Aceh Baroh	0,90	0,84	0,84	1,00	0,84	0,82	0,82	0,76	0,72	0,84	B	Baik
7.	Buloh	0,98	0,98	0,80	1,00	0,96	0,84	0,86	0,84	0,88	0,90	A	Sangat Baik
8.	Pulo Teungoh Ranto P.	0,80	0,80	0,80	1,00	0,80	0,80	0,80	0,80	0,76	0,82	B	Baik
9.	Paya Baro Ranto P.	0,84	0,82	0,86	1,00	0,80	0,80	0,90	0,88	0,78	0,85	B	Baik
10.	Ranub Dong	0,84	0,82	0,86	1,00	0,82	0,84	0,80	0,76	0,78	0,84	B	Baik
11.	Pasi Pinang	0,96	0,80	0,82	1,00	0,82	0,80	0,80	0,80	0,80	0,84	B	Baik
12.	Pasi Mesjid	0,86	0,88	0,84	0,98	0,82	0,74	0,82	0,84	0,88	0,85	B	Baik
13.	Meureubo	0,92	0,92	0,92	1,00	0,92	0,92	0,90	0,92	0,84	0,92	A	Sangat Baik
14.	Langung	0,90	0,90	0,90	1,00	0,90	0,90	0,84	0,90	0,90	0,90	A	Sangat Baik
15.	Gunong Kleng	0,96	0,78	0,82	1,00	0,82	0,76	0,82	0,78	0,80	0,84	B	Baik
16.	Ujong Drien	0,88	0,80	0,80	1,00	0,82	0,80	0,82	0,80	0,80	0,84	B	Baik
17.	Peunaga Rayeuk	1,00	0,92	0,84	0,98	0,86	0,80	0,80	0,86	0,84	0,88	B	Baik
18.	Peunaga Pasi	0,84	0,82	0,80	0,88	0,72	0,74	0,80	0,78	0,81	0,80	B	Baik
19.	Peunaga Cut Ujong	0,86	0,82	0,66	0,78	0,82	0,76	0,72	0,74	0,78	0,77	B	Baik
20.	Reudeup	0,80	0,80	0,80	1,00	0,80	0,80	0,80	0,80	0,78	0,82	B	Baik
21.	Balee	0,94	0,86	0,92	0,92	0,84	0,76	0,80	0,82	0,78	0,85	B	Baik
22.	Paya Peunaga	0,90	0,90	0,90	1,00	0,86	0,86	0,94	0,92	0,84	0,90	A	Sangat Baik
23.	Ujong Tanjung	0,86	0,90	0,84	1,00	0,86	0,80	0,90	0,88	0,84	0,88	B	Baik
24.	Pucok Reudeup	0,96	0,84	0,87	0,91	0,91	0,89	0,93	0,93	0,82	0,90	A	Sangat Baik
25.	Sumber Batu	0,94	0,88	0,84	1,00	0,82	0,80	0,80	0,68	0,68	0,83	B	Baik
26.	Bukit Jaya	0,88	0,80	0,78	0,86	0,84	0,80	0,74	0,80	0,80	0,81	B	Baik
	<i>Mean</i>	0,90	0,86	0,85	0,97	0,84	0,81	0,83	0,82	0,79	0,85		

Berdasarkan tabel 11 di atas, diperoleh informasi bahwa terdapat sebanyak 7 gampong (27%) dalam Kecamatan Meureubo yang memperoleh tingkat kepuasan masyarakat dengan mutu 'A', kinerja 'sangat baik'. Sisanya sebanyak 19 gampong (73%) memperoleh tingkat kepuasan masyarakat dengan mutu 'B', kinerja 'baik'. Gampong yang memiliki kinerja 'sangat baik' dapat terus mempertahankan prestasi tersebut, sedangkan gampong dengan kinerja 'baik' masih memiliki ruang untuk perbaikan. Hasil survei ini secara keseluruhan dapat dikatakan memberikan hasil yang menggembirakan. Hal ini selaras dengan penelitian Wu et al. (2021), yang dilakukan di China, termasuk pada level pemerintah desa, melaporkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah setempat selama pandemi Covid-19 secara keseluruhan sangat

tinggi. Oleh karena itu publik China sangat percaya kepada pemerintahnya, sehingga mereka bersedia memberikan dukungan terhadap kebijakan-kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah tersebut.

Di sisi lain, apabila dilihat indeks masing-masing indikator secara keseluruhan, terdapat 2 indikator yang memperoleh mutu 'A', kinerja 'sangat baik', yaitu indikator persyaratan dan waktu penyelesaian. Selain itu terdapat 7 indikator kepuasan masyarakat yang memperoleh mutu 'B', kinerja 'baik', selengkapnya disajikan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 12. Indeks Kepuasan Masyarakat per Indikator

Indikator Kepuasan Masyarakat	Indeks	Mutu	Kinerja
KMD1. Persyaratan	0,90	A	Sangat Baik
KMD2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	0,86	B	Baik
KMD3. Waktu Penyelesaian	0,85	B	Baik
KMD4. Biaya / Tarif	0,97	A	Sangat Baik
KMD5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,84	B	Baik
KMD6. Kompetensi Pelaksana	0,81	B	Baik
KMD7. Perilaku Pelaksana	0,83	B	Baik
KMD8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,82	B	Baik
KMD9. Sarana dan Prasarana	0,79	B	Baik

Beberapa indikator kepuasan masyarakat dalam tabel 12, seperti waktu penyelesaian, kompetensi pelaksana, dan perilaku pelaksana memperoleh mutu 'B', kategori kinerja 'baik'. Terhadap item tersebut masih memiliki ruang untuk perbaikan secara berkelanjutan. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Lanin & Hermanto (2019), bahwa untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, maka pihak pemerintah sebagai penyedia layanan harus meningkatkan kecepatan penyelesaian administrasi publik, ketepatan waktu pelayanan, profesionalisme, dan perilaku staf. Begitu juga Van Ryzin (2004) --yang mengembangkan model diskonfirmasi harapan --menyatakan bahwa kepuasan masyarakat bukan saja ditentukan oleh kinerja produk atau layanan, tetapi juga ditentukan oleh kinerja proses, di mana pelanggan membandingkan kinerja aktual dengan harapan mereka sebelumnya. Oleh karena itu, pemerintah gampong selaku penyedia layanan harus memiliki komitmen tinggi terhadap proses pemberian layanan kepada warganya. Hal itu sejalan dengan pendapat Lanin (2014), yang menyatakan bahwa peningkatan peran yang dimainkan pemerintah selaku penyedia layanan publik akan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang mereka terima. Dalam hal pelayanan administrasi publik di tingkat pemerintah gampong dapat berpedoman pada indikator kepuasan masyarakat yang telah ditetapkan dalam Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 sebagaimana telah sebutkan di atas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di atas, dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu sebagai berikut:

- Terdapat perbedaan nilai rata-rata kepuasan masyarakat diantara 26 gampong, sehingga pemerinkkatan dalam kategori sepuluh besar termasuk Meureubo, Langung, Buloh, Paya Peunaga, Ujong Tanoh Darat, Pucok Reudeup, Ranto Panyang Barat, Peunaga Rayeuk, Ujong Tanjung, Mesjid Tuha, dan Paya Baro.

- b) Terdapat sebanyak 7 gampong (27%) memiliki tingkat kepuasan masyarakat dengan mutu 'A', kinerja 'sangat baik', yakni Ranto Panyang Barat, Ujong Tanoh Darat, Buloh, Meureubo, Langung, Paya Peunaga, dan Pucok Reudeup. Sisanya sebanyak 19 gampong (73%) memperoleh tingkat kepuasan masyarakat dengan mutu 'B', kinerja 'baik'.

Kepada pemerintah gampong selaku penyedia layanan disarankan harus memegang komitmen tinggi terhadap proses pemberian layanan kepada warganya, yang dalam hal ini direpresentasikan dalam indikator kepuasan masyarakat yang telah ditetapkan dalam Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017.

KETERBATASAN ARTIKEL

Penelitian ini hanya melakukan uji empiris terhadap satu konstruk dan dalam satu kecamatan. Mungkin untuk penelitian pada masa mendatang dapat dipertimbangkan untuk menguji hubungan indeks kepuasan masyarakat dengan konstruk lainnya dan dalam cakupan yang lebih luas, serta dalam budaya masyarakat yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprileni, S., Lanin, D., & Syamsir. (2020). Effect of Employee Professionalism and Organization Equity on Patient Satisfaction in Regional General Hospital Padang Panjang City. *Advances in Economics, Business and Management Research, March*, 361–369. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200305.220>
- Chen, L., Zhang, J., & You, Y. (2020). Air Pollution, Environmental Perceptions, and Citizen Satisfaction: A Mediation Analysis. *Environmental Research, 184*(May), 1–5. <https://doi.org/10.1016/j.envres.2020.109287>
- Endang, P., & Hendy, T. (2020). Analysis of Citizen Satisfaction on National Agency of Drug and Food Control of Republic Indonesia (NADFC). *Technology Reports of Kansai University, 62*(3), 1069–1075.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hu, Q., Zhang, L., Zhang, W., & Zhang, S. (2020). Empirical Study on the Evaluation Model of Public Satisfaction With Local Government Budget Transparency: A Case From China. *SAGE Open, 10*(2), 1–15. <https://doi.org/10.1177/2158244020924064>
- Irawady, M. F. Y., & Rufaidah, P. (2016). The Impact of New Service Innovation on Public Satisfaction. *Academy of Strategic Management Journal, 15*(3), 260–274.
- Lanin, D. (2014). Citizen Satisfaction With Local Governance Service: The Influence of Manager Role on Public Service Improvement In Local Government. *Tingkap, X*(2), 114–129.
- Lanin, D., & Hermanto, N. (2019). The Effect of Service Quality Toward Public Satisfaction and Public Trust on Local Government in Indonesia. *International Journal of Social Economics, 46*(3), 377–392. <https://doi.org/10.1108/IJSE-04-2017-0151>
- Lind, Marchal, & Wathen. (2014). *Teknik-Teknik Statistika dalam Bisnis dan Ekonomi (Buku 2)* (15th ed.). Salemba Empat.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research, November*, 460–469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Ombudsman-RI. (2020a). *Laporan Survei Kepuasan Masyarakat 2020*. Ombudsman Republik Indonesia.
- Ombudsman-RI. (2020b). *Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2020*. Ombudsman Republik Indonesia.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan

Publik.

- Peraturan Pemerintah RI Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah.
- Pribadi, U. (2021). Bureaucratic Reform, Public Service Performance, and Citizens' Satisfaction: The Case Of Yogyakarta, Indonesia. *Public Policy and Administration*, 20(2), 312–326. <https://doi.org/10.13165/VPA-21-20-2-13>
- Saleh, C. (2019). Citizen Satisfaction with Online Passport Service Innovation in Indonesia Within an Electronic Governance Perspective. *International Journal of Management*, 10(6), 61–75. <https://doi.org/10.34218/IJM.10.6.2019.007>
- Satapathy, S., Mahapatra, S. S., Patel, S. K., Biswas, A., & Mishra, P. D. (2014). Service Satisfaction in E_Electricity Service in Odisha (A State of India) by Structural Equation Modeling. *Benchmarking: An International Journal*, 21(4), 634–650. <https://doi.org/10.1108/BIJ-07-2012-0049>
- Seo, D. B., Tan, C. W., & Warman, G. (2018). Vendor Satisfaction of E-Government Procurement Systems in Developing Countries: An Empirical Research in Indonesia. *Information Technology for Development*, 24(3), 554–581. <https://doi.org/10.1080/02681102.2018.1454878>
- Siregar, S. (2015). *Statistika Terapan Untuk Perguruan Tinggi* (1st ed.). Kencana (Prenada Media Group).
- Suharyanto, & Purwanto. (2016). *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern (Buku 2)* (3rd ed.). Salemba Empat.
- Tran, C. D. T. T., & Dollery, B. (2021). All in the Mind: Citizen Satisfaction and Financial Performance in the Victorian Local Government System. *Australian Accounting Review*, 31(1), 51–64. <https://doi.org/10.1111/auar.12317>
- Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang RI Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- Van Ryzin, G. G. (2004). Expectations, Performance, and Citizen Satisfaction with Urban Services. *Journal of Policy Analysis and Management*, 23(3), 433–448. <https://doi.org/10.1002/pam.20020>
- Van Ryzin, G. G. (2006). Testing the Expectancy Disconfirmation Model of Citizen Satisfaction With Local Government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(4), 599–611. <https://doi.org/10.1093/jopart/mui058>
- Wu, C., Shi, Z., Wilkes, R., Wu, J., Gong, Z., He, N., Xiao, Z., Zhang, X., Lai, W., Zhou, D., Zhao, F., Yin, X., Xiong, P., Zhou, H., Chu, Q., Cao, L., Tian, R., Tan, Y., Yang, L., ... Nicola Giordano, G. (2021). Chinese Citizen Satisfaction with Government Performance During COVID-19. *Journal of Contemporary China*, 30(132), 930–944. <https://doi.org/10.1080/10670564.2021.1893558>