

## PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN LAYANAN INFRASTRUKTUR KABUPATEN LAMONGAN

**Rendra Eko Wismanu<sup>1</sup>, Lailatun Nikmah<sup>2</sup>, Hesty Ramdhani Meita Murinda<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, Universitas Brawijaya, Jl. Veteran, Malang  
Email: [lppm@ub.ac.id](mailto:lppm@ub.ac.id)

<sup>2</sup>Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah  
Lamongan, Jl. Basuki Rahmad No.1 Lamongan  
Email: [infraswilbappelitbangda.lmg@gmail.com](mailto:infraswilbappelitbangda.lmg@gmail.com)

<sup>3</sup>Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah  
Lamongan, Jl. Basuki Rahmad No.1 Lamongan  
Email: [rinda.abella@gmail.com](mailto:rinda.abella@gmail.com)

### ABSTRAK

Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) merupakan ukuran yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas Pembangunan infrastruktur yang dilakukan oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Provinsi maupun Pemerintah Kabupaten/Kota. Kepuasan layanan berkaitan dengan pelayanan publik, Dimana berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh pelayanan publik. Agar pelayanan dapat berjalan dengan baik perlu adanya monitoring yang dilakukan dengan evaluasi secara berkala atas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat. Evaluasi yang dilakukan sebagai bentuk upaya pengumpulan, pengolahan, analisis, deskripsi dan penyajian data atau informasi sebagai masukan untuk pengambilan keputusan. Tujuan dilakukan penelitian ini sebagai salah satu dasar untuk mengukur pencapaian tujuan dalam misi ketiga RPJMD 2021-2026 Kabupaten Lamongan yaitu “Mewujudkan Infrastruktur Handal dan Berkeadilan yang Berwawasan Lingkungan”. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui espektasi dan persepsi masyarakat, sehingga kemudian dapat digunakan sebagai bahan penyusunan rencana dan strategi perbaikan kinerja secara menyeluruh. Dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu ruang lingkup wilayah dan ruang lingkup kegiatan. Wilayah yang dimaksud ada wilayah administratif Kabupaten Lamongan meliputi 27 Kecamatan. Sedangkan ruang lingkup kegiatan meliputi beberapa tahapan yang dimulai dengan persiapan data awal, pemetaan lokasi dan wilayah survei, persiapan surat tugas, koordinasi tim lapangan, pengumpulan data hasil survei, pengolahan data dan penyajian data. Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif, dengan menggunakan instrumen kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang disebarakan kepada masyarakat Lamongan. Hasil penelitian ini menunjukkan perlunya untuk terus melakukan peningkatan kualitas infrastruktur daerah secara berkelanjutan, agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat tentunya juga dengan menciptakan lingkungan yang lebih baik.

Kata Kunci : Masyarakat, Infrastruktur, Pelayanan

### ABSTRACT

*Infrastructure Service Satisfaction Index (IKLI) is a measure used to determine the level of public satisfaction with infrastructure development carried out by the Central Government and Provincial Government as well as Regency/City Governments. Service satisfaction is related to public services, where based on Government Regulation No. 96 of 2012 concerning Public Services that public services are activities or a series of activities in order to fulfill service needs in accordance with laws and regulations for every citizen and resident for goods, services, and/or administrative services provided by public services. In order for services to run well, monitoring is needed with periodic evaluations of the services that have been provided to the community. The evaluation is carried out as a form of effort to collect, process, analyze, describe and present data or information*

*as input for decision making. The purpose of this study is as one of the bases for measuring the achievement of objectives in the third mission of the 2021-2026 RPJMD of Lamongan Regency, namely "Realizing Reliable and Equitable Infrastructure with Environmental Insight". This study also aims to determine the expectations and perceptions of the community, so that it can be used as a material for compiling plans and strategies for improving overall performance. In this study, it is divided into two, namely the scope of the area and the scope of activities. The area in question is the administrative area of Lamongan Regency covering 27 Districts. While the scope of activities includes several stages starting with the preparation of initial data, mapping of locations and survey areas, preparation of assignment letters, coordination of field teams, collection of survey data, data processing and data presentation. The research method used is quantitative, using a questionnaire instrument as a data collection tool that is distributed to the Lamongan community. The results of this study indicate the need to continue to improve the quality of regional infrastructure in a sustainable manner, in order to increase community satisfaction, of course, also by creating a better environment.*

*Keywords: Community, Infrastructure, Services*

## PENDAHULUAN

Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) adalah suatu hal yang penting dalam keberfungsian pembangunan dan pelayanan publik. Pada Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pasal 12 salah satu yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar adalah urusan pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan rakyat dan kawasan permukiman, dan lain-lain. Sedangkan urusan pemerintah yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar salah satunya adalah perhubungan.

Pelayanan dasar erat kaitannya dengan pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh seluruh instansi pemerintah maupun lingkungan Badan Usaha Milik negara. Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkain 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 pelayanan publik sesuai dengan definisi pada Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik. Pada Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ditegaskan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk itu Pemerintah Kabupaten Lamongan wajib untuk melayani segala bentuk kebutuhan dasar.

Pelayanan publik yang diberikan kepada Masyarakat tentunya juga harus berkualitas, demi menjaga kualitas suatu pelayanan publik diperlukan adanya sebuah proses monitoring terhadap pelayanan publik yang diberikan kemudian juga perlu dilakukan evaluasi guna mengetahui efektivitas suatu pekerjaan. Evaluasi pada umumnya berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan, analisis, deskripsi dan penyajian data atau informasi sebagai masukan untuk pengambilan keputusan. Terdapat 6 unsur utama dalam mengukur Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI), yaitu : Ketersediaan Fisik (*availability*), Kualitas

Fisik (*quality*), Kesesuaian (*appropriateness*), Efektivitas Pemanfaatan (*utility*), Penyerapan Tenaga Kerja (*job creation*). Pada Kabupaten Lamongan hanya digunakan pengukuran 5 unsur utama, hal ini dikarenakan unsur penyerapan tenaga kerja memiliki maksud yang sama dengan kontribusi pada perekonomian.

Proses pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Masyarakat (IKLI) dilakukan dengan *survey*. Indeks sangatlah berguna untuk mengidentifikasi Tingkat kepuasan penggunaan layanan infrastruktur, selain itu juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi masalah pada layanan infrastruktur serta memberi saran perbaikan.

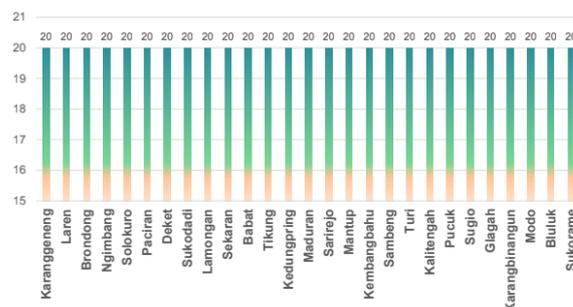
Dokumen IKLI disusun sebagai salah satu dasar untuk mengukur pencapaian tujuan dalam misi ketiga RPJMD 2021-2026 yaitu “Mewujudkan Infrastruktur Handal dan Berkeadilan yang Berwawasan Lingkungan” Dimana IKLI sebagai Indikator Kinerja Utama (IKU). Indeks ini juga diharapkan menjadi suatu *tools* yang menghasilkan Gambaran untuk mengetahui ekspektasi dan persepsi masyarakat. *outcome* yang diharapkan dari Pembangunan infrastruktur adalah mampu meningkatkan pertumbuhan ekonomi daerah, menurunkan angka kemiskinan, menurunkan jumlah pengangguran, meningkatkan nilai investasi daerah, membuka keterisolasian wilayah, meningkatkan aksesibilitas antar wilayah, mendukung ketahanan pangan, dan lain-lain.

## METODE

Penelitian ini menggunakan kajian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif, dengan meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Diawali dengan pengumpulan data menggunakan instrumen kajian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Instrumen yang digunakan yaitu melalui kuesioner dan disebarkan pada masyarakat Kabupaten Lamongan. Data yang didapatkan kemudian diolah untuk dianalisis berdasarkan permasalahan yang diangkat yaitu infrastruktur.

Tingkat kepuasan layanan infrastruktur ini dinilai melalui jawaban yang diberikan masyarakat melalui kuesioner dengan pernyataan yang telah disusun dengan indikator yang sudah disepakati bersama. Data yang diperoleh melalui kuesioner berupa angka-angka, kemudian diolah untuk dianalisis dengan tujuan mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan infrastruktur yang sudah disediakan pemerintah. Subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Lamongan. Dalam penelitian Indeks Kualitas Layanan Infrastruktur ini teknik sampling yang digunakan adalah *multi-stage* sampling dimana terdapat beberapa tahapan dalam penentuan objek sampel. Secara teknis teknik sampling yang dipergunakan adalah *clustered stratified* random sampling.

Sampel yang digunakan dalam penelitian IKLI Kabupaten Lamongan berdasarkan penarikan sampel melalui representative sample terdapat sejumlah 540 sampel, penarikan sampling *probability* dengan mengklusterkan pada 27 Kecamatan di Kabupaten Lamongan



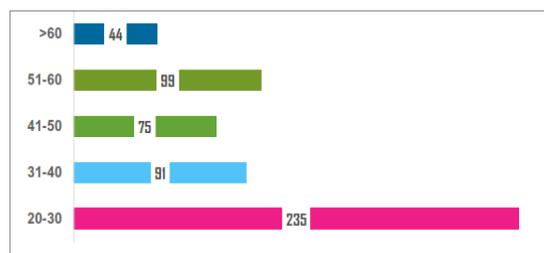
Gambar 1 : Sampel Per Kecamatan

Sejumlah 20 sampel di masing-masing kecamatan tersebut dibagi kembali pada jumlah desa yang terbagi atas 2 karakteristik desa, yaitu 2 desa dengan karakter urban dan 2 desa dengan karakter rural. Yang mana pada masing-masing desa diambil 5 responden. Sehingga total keseluruhan sampel Kabupaten Lamongan adalah 27 kecamatan dikali dengan 20 sampel minimum, dan berjumlah sebanyak 540 responden.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

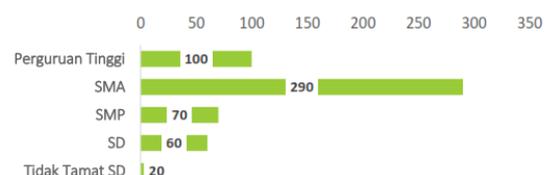
### Latar Belakang Responden

Responden dalam penelitian ini dikelompokkan ke dalam 5 kelompok usia dengan jumlah responden terbanyak dari kelompok usia 20-30 tahun yaitu sebanyak 235 responden. Sedangkan sebanyak 44 responden dari kelompok usia >60 tahun. Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 540 dengan komposisi 390 berjenis kelamin laki-laki atau sebesar 67% dan 150 berjenis kelamin perempuan atau sebesar 33%. Dengan demikian mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki.



Gambar 2 : Jumlah Responden Berdasarkan dengan Usia Tahun 2023

Dari segi tingkat pendidikan dimana pola pikir dan sikap seseorang sangat dipengaruhi oleh tingkat pengetahuannya juga berpengaruh terhadap pengambilan keputusan. Responden dalam penelitian ini didominasi oleh penduduk dengan tingkat pendidikan akhir Sekolah Menengah Atas (SMA) sebanyak 290 orang, 100 orang berasal dari tingkat pendidikan perguruan tinggi, Sekolah Menengah Pertama (SMP) sebanyak 70 orang, jenjang Sekolah Dasar (SD) sebanyak 60 orang, dan terakhir sebanyak 20 orang adalah penduduk tidak tamat SD.



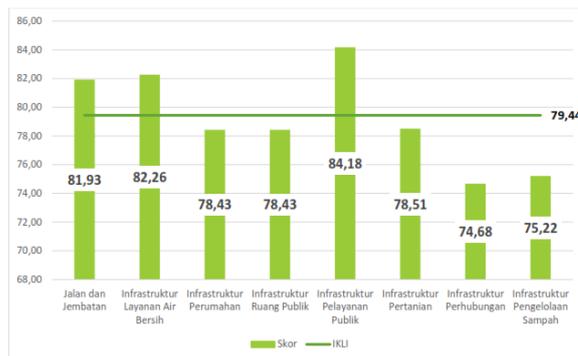
Gambar 3 : Profil Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan Kabupaten Lamongan Tahun 2023.

Berdasarkan data tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa dari seluruh responden yang berjumlah 540 yang telah dilakukan proses wawancara oleh surveyor memiliki latar belakang Pendidikan, pekerjaan dan tentu penghasilan yang

bermacam-macam, sehingga metode yang diambil dalam penelitian ini berjalan dengan baik dan dapat dipertanggungjawabkan.

### Kepuasan Layanan Infrastruktur Kabupaten Lamongan 2023

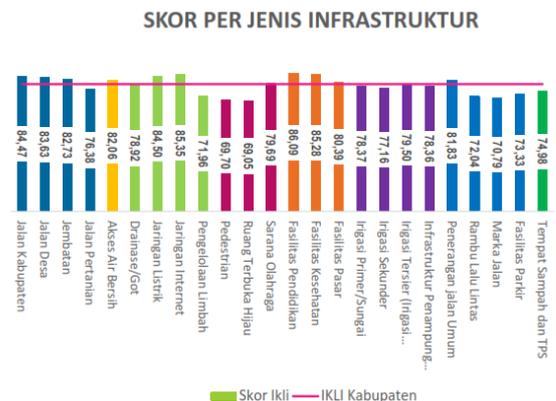
Terdapat 8 variabel IKLI Kabupaten Lamongan yang telah dipisahkan melalui beberapa kategori yang diukur melalui 5 pendekatan yaitu : (1) Jalan dan Jembatan; (2) Infrastruktur Air bersih; (3) Infrastruktur Perumahan dan Permukiman; (4) Infrastruktur Ruang Publik; (5) Infrastruktur Pelayanan Publik; (6) Infrastruktur Irigasi; (7) Sarana Prasarana Perhubungan; (8) Sarana Prasarana Lingkungan Hidup.



Gambar 4 : Skor Variabel IKLI Kabupaten Lamongan Tahun 2023

Secara umum skor IKLI Kabupaten Lamongan tahun 2023 yaitu 79,44. Jika melihat dari target RPJMD Kabupaten Lamongan dengan target 79, maka skor ini telah mencapai target yang telah ditentukan. Melihat dari grafik diatas terdapat beberapa variabel yang memiliki skor diatas skor IKLI Kabupaten Lamongan tahun 2023 yakni variabel Jalan dan Jembatan dengan skor 81,93; variabel Infrastruktur Layanan Air Bersih dengan skor 82,26; dan variabel Infrastruktur Pelayanan Publik dengan skor 84,18. Sementara 5 variabel lainnya berada dibawah skor rata-rata IKLI Kabupaten Lamongan tahun 2023 yakni variable Infrastruktur Perumahan dengan skor 78,43; variabel Infrastruktur Ruang Publik dengan skor 78,43; variabel Infrastruktur Pertanian dengan skor 78,51; variabel Infrastruktur Perhubungan dengan skor 74,68; dan variabel Infrastruktur Pengelolaan Sampah dengan skor 75,22. Untuk mengetahui skor pada

masing-masing unsur dapat dilihat pada grafik berikut :



Gambar 5 : Skor Per Jenis Infrastruktur Tahun 2023

Jalan dan jembatan didefinisikan sebagai sarana penghubung suatu wilayah ataupun suatu daerah dengan daerah lainnya. Jalan dan jembatan memiliki urgensi yang tak terbantahkan dalam kemajuan suatu wilayah, keduanya merupakan fondasi utama bagi pertumbuhan ekonomi, konektivitas dan kesejahteraan masyarakat. Dilihat dari skor pengukuran diatas, variabel Jalan dan Jembatan memiliki skor 81,93 yang termasuk dalam kategori baik dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Indikator pada jalan dan jembatan Kabupaten Lamongan Tahun 2023 yakni : Jalan Kabupaten, Jalan Desa, Jembatan, dan Jalan Pertanian.

Pada variabel infrastruktur layanan air bersih memiliki skor 82,06 yang masuk dalam kriteria baik. Capaian tersebut diukur berdasarkan indikator pembentuk utamanya yaitu infrastruktur air bersih. Indikator pada infrastruktur layanan air bersih Kabupaten Lamongan Tahun 2023 yakni : Drainase/Got, Jaringan Listrik, Jaringan Internet/Telepon, Pengelolaan Limbah.

Infrastruktur ruang publik didapatkan skor sebesar 78,43 yang merupakan akumulasi dari beberapa indikator yang diukur untuk melihat standart pelayanan dari segi pelayanan dasar yakni : pedestrian, ruang terbuka hijau, dan sarana olahraga. Infrastruktur ruang publik menjadi sangat penting untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan dan fasilitas yang dibutuhkan untuk kehidupan.

Untuk itu perlu dukungan pemerintah agar terus berinovasi dan mengembangkan infrastruktur ruang publik.

Infrastruktur pelayanan publik masuk kedalam kategori baik dengan skor hasil pengukuran IKLI 84,18. Melihat dari hasil tersebut, kondisi pelayanan publik di Kabuapetan Lamongan dalam kondisi sangat baik dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Indikator yang digunakan dalam pengukuran variabel ini yakni : fasilitas pendidikan, fasilitas kesehatan, serta pasar.

Infrastruktur pertanian sangat penting dalam mendukung pengembangan sektor pertanian yang produktif. Infrastruktur pada variabel ini yakni : Irigasi Premier/Sungai, Irigasi Sekunder, Irigasi Tersier (Irigasi sawah), Infrastruktur Penampung Air. Akumulasi dari keempat indikator tersebut didapatkan skor 87,51.

Infrastruktur sarana dan prasarana perhubungan dibutuhkan dalam mendukung kelancaran dan kemananan transportasi. Terdapat empat indikator yang digunakan dalam pengukuran skor yaitu : (1) Penerangan jalan umum yang berkontribusi terhadap keselamatan di malam hari dan menciptakan lingkungan yang aman, (2) Rambu lalu lintas membantu navigasi dan memberikan informasi yang diperlukan pengemudi, (3) Marka jalan yang memberikan pedoman visual pengaturan lalu lintas menjadi lebih baik, (4) Fasilitas parkir yang memadai ikut mendorong keteraturan dan meminimalkan kemacetan khususnya di pusat-pusat aktivitas. Meskipun skor yang didapatkan sebesar 74,68 sudah cukup baik namun kiranya masih perlu untuk dilakukan peningkatan.

Sarana pengelolaan lingkungan hidup dengan indikator utama yaitu pengelolaan sampah. Pada variabel sarana dan prasarana pengelolaan lingkungan hidup didapatkan skor 74,98 yang termasuk dalam kriteria cukup baik. Dengan skor tersebut maka perlu dijaga dan dioptimalkan.

## KESIMPULAN

Pentingnya Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pembangunan infrastruktur yang dilakukan oleh pemerintah serta untuk mengetahui ekspektasi dan persepsi masyarakat. Agar perencanaan yang dilakukan dapat termonitor dengan baik sehingga didapatkan juga hasil yang dapat dirasakan oleh masyarakat khususnya di Kabupaten Lamongan.

Secara umum skor IKLI telah mencapai target RPJMD Kabupaten Lamongan tentunya tak lepas dari beberapa hal yang perlu untuk menjadi perhatian untuk terus meningkatkan kualitas infrastruktur daerah. Prioritas pengembangan infrastruktur ruang publik, Dukungan pertanian berkelanjutan, Perbaikan infrastruktur perhubungan, Pengoptimalan pengelolaan sampah, Mempertahankan dan meningkatkan kualitas infrastruktur yang sudah baik, pentingnya melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan, melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala, dan perlunya kolaborasi dengan pihak eksternal. Tentunya hal-hal tersebut penting untuk dilakukan agar dapat terus meningkatkan kualitas infrastruktur daerah secara berkelanjutan, meningkatkan kepuasan masyarakat, dan menciptakan lingkungan yang lebih kondusif.

## REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diberi rekomendasi khususnya pada variabel yang berada dibawah skor rata-rata IKLI Kabupaten Lamongan adalah fokus pada pembangunan dan pemeliharaan ruang publik yang bersifat inklusi dan dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat, perlunya melibatkan partisipasi masyarakat. Memberi dukungan pada infrastruktur pertanian. Meningkatkan kualitas infrastruktur yang baik dengan meningkatkan kualitas, jaringan infrastruktur transportasi, aksesibilitas dan kemananan transportasi umum. Fokus pada pengurangan limbah dengan menambah jumlah TPST yang terintegrasi dengan TPA, pelatihan bagi pengurus KSM terkait bidang teknis, keuangan dan manajerial, edukasi kepada

masyarakat terkait pentingnya sanitasi yang baik melalui penyuluhan dan kampanye rutin di lingkungan sekolah. Penambahan IPLT, memperluas cakupan layanan sedot tinja, pembangunan sistem IPAL Komunal. Secara

keseluruhan perbaikan, peningkatan, pemberdayaan dan kolaborasi dapat ditingkatkan agar kualitas skor IKLI di Kabupaten Lamongan dapat terus meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Agus Dwiyanto. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Pustaka Pelajar Yogyakarta
- Anderson, J, (1978). Public Policy- Making, Second edition, Holt, Rinehart, and Winston: 1979 dalam  
Islamy, Irfan, Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara, Cetakan 12, Bumi Aksara, Jakarta:2003
- Prasetya, t., faozanudin, m., & puspita, d. R. (2018). Implementasi standar pelayanan minimal pendidikan dasar (spm-dikdas) tingkat smp (studi pada smp n 6 satu atap rembang dan smp n 3 purbalingga).  
The Indonesian Journal Of Public Administration (ijpa), 4(1), article 1.
- Warsilan & Noor, Akhmad. (2015). Peranan Infrastruktur terhadap Pertumbuhan Ekonomi dan Implikasi pada Kebijakan Pembangunan di Kota Samarinda. MIMBAR, Vol. 31, No. 2. 2015 : 359-366.

### WEBSITE

- Iconesia.co.id.(2022). Pengukuran Survei Indeks Kualitas Layanan Infrastruktur. Diakses Pada 26 Mei 2022, dari <http://iconesia.co.id/jasa-riset/risetpersepsi/infrastruktur/>

### PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Menteri Dalam Negeri, *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 86 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Perencanaan, Pengendalian Dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Tata Cara Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, Serta Tata Cara Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah. Sekretariat Negara. JakartaIndonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Sekretariat Negara. Jakarta Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Sekretariat Negara. Jakarta Indonesia, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor*

- 215). Sekretariat Negara. Jakarta  
Indonesia, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal*. Sekretariat Negara. Jakarta
- Presiden Republik Indonesia, *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Percepatan Penyediaan Infrastruktur Prioritas*. Sekretariat Negara. Jakarta
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Sekretariat Negara. Jakarta
- Kabupaten Lamongan, *Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupate Lamongan Tahun 2021-2026*. Pemerintah Kabupaten Lamongan