



## **ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TENTANG PELAYANAN PERIJINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPM-PTSP) KOTA KEDIRI)**

**Suwarno**

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Kediri

### **Abstrak**

Pandemi Covid19 berkepanjangan sampai saat ini menyebabkan berbagai sendi pekerjaan dan interaksi social mengalrai keterpurukan, demikian juga dengan yang terjadi pada masyarakat yang memiliki berbagai usaha, baik itu mikro maupun makro. Oleh karena itu pemerintah memberikan berbagai kemudahan kepada masyarakat dalam hal pengurusan SIUP baik itu secara manual maupun dengan memanfaatkan teknologi computer (Satelit) yang lebih dikenal dengan Online Single Submission. Kemudahan tersebut sebagai upaya untuk meningkatkan pergerakan usaha masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kepuasan Masyarakat tentang pelayanan terpadu di Dinas Perijinan Kota Kediri. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan penelitian kualitatif sebab melalui pendekatan tersebut diperoleh informasi atau temuan yang original tentang kondisi masyarakat dalam melakukan pengurusan SIUP. Teknik penentuan informan dengan teknik purposive. Adapun observasi, wawancara dan dokumentasi sebagai alat pengumpulan data. Data yang diperoleh harus valid, oleh karena itu data yang terkumpul diuji dengan uji validasi melalui teknik triangulasi, yang selanjutnya dianalisis dengan analisis Interaktif dari Moleong. Hasil Penelitian, pada umumnya masyarakat mengalami kepuasan yang cukup tinggi terhadap unit Dinas perijinan (DPMPTSP). Hal ini didasarkan pada persyaratan yang cukup sederhana dan mudah untuk dipenuhi, prosedur yang sederhana, waktu pelayanan yang cepat, biaya atau tarif yang terjangkau, produk yang jelas sesuai dengan bidang usaha, petugas yang sesuai dengan kompetensinya, prilaku yang menyenangkan dan menguasai tupoksi, dan didukung yang untuk sementara dapat mendukung pelaksanaan pelayanan dengan tepat, cepat dan berdaya guna.

**Kata Kunci:** Kepuasan. Pelayanan perijinan, penanaman modal

## **PENDAHULUAN**

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 mengamanatkan bahwa “pemerintah daerah berwenang mengelola wilayahnya sehingga terjadi percepatan pembangunan, meningkatkan penciptaan lapangan kerja, mewujudkan kemajuan, mengurangi kemiskinan dan bermuara pada peningkatan kesejahteraan masyarakatnya.”

Dalam rangka mewujudkan berbagai peningkatan dan kemajuan serta peningkatan kesejahteraan masyarakat sebagaimana tersebut di atas, maka pemerintah daerah menempuh tiga model, yakni: “peningkatan pelayanan publik, peningkatan peran serta dan pemberdayaan masyarakat, dan peningkatan daya saing.”

Langkah pertama yaitu Peningkatan pelayanan publik merupakan salah satu bentuk dilaksanakannya agenda reformasi birokrasi dengan harapan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan public meningkat. Selain itu untuk meningkatkan dukungan masyarakat maka perlu dilakukan peningkatan partisipasi masyarakat dalam proses perencanaan dan pelaksanaan pembangunan. Pemberdayaan masyarakat merupakan hal yang sangat penting dalam rangka memenuhi dua hal di atas. Selain itu, upaya peningkatan daya saing sangat dibutuhkan.

Di dalam reformasi birokrasi, pelayanan harus mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan cara meningkatkan mutu layanan, sarana dan prasarana layanan, kecepatan layanan, keyakinan masyarakat, dan peningkatan aspek lainnya yang mampu memberikan persepsi baik terhadap masyarakat yang dilayani.

Menyadari bahwa betapa pentingnya pelayanan kepada masyarakat sebagaimana tersebut di atas, maka pelaksanaan pelayanan sudah

seharusnya memiliki system prosedur operasional (SOP) sehingga tidak akan terjadi penyimpangan etika, prosedur ataupun gratifikasi dari setiap personil ataupun kelompok dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Melalui keberadaan Sistem Operasional yang disebarluaskan kepada masyarakat sehingga masyarakat menjadi terbuka dan system yang transparan tersebut juga dapat menghindarkan diri dari berbagai praktik pencaloan dalam setiap kepengurusan berbagai hal terkait kepentingan masyarakat.

Salah satu azas dalam pelayanan public adalah ketepatan waktu penyelesaian, oleh karena itu setiap tahapan dalam pelaksanaan pelayanan harus jelas kapan penyelesaiannya. Mengingat masih saja dijumpai di lapangan berbagai keluhan yang terkait dengan waktu penyelesaian kepengurusan tersebut. Hal tersebut terkait dengan pemahaman masyarakat bahwa berbagai jenis kepengurusan tersebut dianggap sama, namun lama dan tidaknya waktu penyelesaian layanan tersebut sangat dipengaruhi oleh jenis kepengurusan yang diurus oleh masyarakat.

Tingkat kepuasan masyarakat akan sangat menentukan berhasil tidaknya proses reformasi birokrasi. Harapan dan realitas atas mutu layanan yang diterima masyarakat harus seimbang. Realitas mutu layanan harus lebih tinggi dibandingkan dengan harapan yang ada di dalam pikiran dan perasaan masyarakat

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi menegaskan bahwa, “Kebijakan pendayagunaan aparatur dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat”. Penjelasan tersebut mengandung makna bahwa Aparatur Sipil Negara (ASN) mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan kepada

masyarakat dengan tanpa memandang siapa, dari mana asalnya, agamanya apa, jabatannya apa atau dengan ta lain tanpa diskriminatif.

Menyadari bahwa dalam upaya memajukan dan mensejahterakan masyarakat program kerja atau project tersebut tidak hanya berasal dari pemerintah, namun swasta atau masyarakat juga memiliki hak dan kewajiban Mengingat kebutuhan masyarakat dalam mengurus sesuatu Oleh karena itu, pelayanan kepada masyarakat semuanya sedapat mungkin tidak berbayar.

Aspek yang menjadi permasalahan dalam kegiatan penelitian ini adalah “Bagaimana Kepuasan Masyarakat tentang pelayanan terpadu di Dinas Perijinan Kota Kediri”.

Bersumber pada peraturan Menpan RB maka fokus dalam penelitian Survei Kepuasan Masyarakat meliputi: “Persyaratan, Prosedur, Waktu pelayanan, Biaya/Tarif Biaya. Produk Spesifikasi, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Maklumat Pelayanan dan Penanganan Pengaduan.”

### **Kajian Pustaka**

Terdapat tiga pilar penting yang terkandung dalam pembukaan UUD 45, yaitu meningkatkan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa serta ikut serta dalam menciptakan perdamaian dunia. Oleh karena itu segenap elemen bangsa mempunyai tanggung jawab dan harus bekerja keras untuk bias mencapai hal tersebut. Salah satu bentuk upayanya adalah dengan memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap

warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas (Agus Dwiyanto, 2006:136). Ini berarti bahwa : pelayanan publik menjadi tugas birokrat (pemerintah) dan masyarakat sebagai hal yang memperoleh pelayanan dimaksud. Contohnya urusan pembuatan KTP, Sertifikat, Akta kelahiran dan lain sebagainya.

“Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.” (Pasal 5 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009)

Dalam setiap personil memberikan pelayanan public idealnya memiliki karakter akuntabel dan responsive yang tinggi, disamping juga dapat bersifat efektif, sederhana, diselenggarakan secara mudah, kejelasan dan kepastian (transparan), keterbukaan, dan efisiensi Nuriyanto (2014:8). Ini berarti kepekaan setiap Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam memberikan pelayanan public kepada masyarakat harus dikembangkan, hal ini dapat meningkatkan kesan dan kepuasan masyarakat dalam setiap berurusan. Disamping itu juga hendaknya terus ditingkatkan transparansi dan kualitas kerja setiap personil dalam memberikan pelayanan.

Pemahaman lain tentang pelayanan public adalah rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk membantu masyarakat dalam upaya memenuhi kebutuhannya baik itu bersifat

administrative, ijin usaha, jasa maupun aspek lain sesuai prosedur yang berlaku (Undang-Undang No. 25 Tahun 2009). Ini dapat dideskripsikan bahwa salah satu tugas pemerintah adalah melayani berbagai kepentingan masyarakat. Sebagai pelayan sudah seharusnya memiliki karakter dan kepribadian serta sifat dan perilaku yang sopan, menarik, simpatik suka menolong, ramah dan menyenangkan. Pada hakekatnya, "Pemerintahan adalah pelayan masyarakat, karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan professional." (Rasyid,1998:139).

Mengingat salah satu bentuk ukuran atau evaluasi dari pelayanan public adalah dengan tingkat kepuasan dari masyarakat yang dilayani. Bagaimana cara mengetahui kepuasan masyarakat tersebut perlu kiranya dilakukan penelitian tentang kepuasan masyarakat tersebut. Salah satu bentuk penelitian tersebut dengan mengadakan survey tentang kepuasan masyarakat. Penelitian survey yang dipandang cukup proporsional untuk mengungkap keberhasilan pelayanan public tersebut.

Agar tidak terjadi penyimpangan atau pembiasan dalam melaksanakan penelitian survey maka perlu ada pedoman sebagai acuan. Adapun acuan tersebut adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN /2/ 2004, "Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan public."

Apa yang telah dideskripsikan dalam peraturan menteri sebagaimana tersebut di atas, dan sebagai acuan dalam penelitian survey perlu adanya kejelasan tentang ruang lingkup penelitian, sehingga ada kejelasan dalam

pengambilan data, sebagaimana telah tertera dalam focus penelitian. Ruang lingkup tersebut bersumber dari Menpan RB, antara lain : "persyaratan yang harus dipenuhi, baik itu persyaratan teknis maupun administrative, dalam setiap pelaksanaan pelayanan selalu terikat oleh Sistem Operasional Prosedur (SOP), disamping itu adanya kepastian (waktu penyelesaian), Adanya biaya yang tidak memberatkan, transparansi, hendakWaktu pelayanan Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Adanya hasil layanan, juga petugas layanan harus memiliki kompetensi dibidangnya, petugas juga memiliki sikap, perilaku yang sopan dan menyenangkan, kesanggupan untuk melayani serta percepatan penanganan pengaduan dari masyarakat (Menpan RB No. 16 Tahun 2014)". Hal tersebut inilah yang juga menjadi pedoman survey kepuasan masyarakat.

Namun demikian, sejak terjadi pandemi Covid19 pemerintah mengeluarkan kebijakan yang ketat termasuk dalam hal pelayanan public. Kebijakan tersebut sebagaimana "Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah yang kemudian mengalami perubahan dengan keluarnya Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 34 Tahun 2020".

Beberapa isi surat edaran Menpan RB antara lain adalah pengaturan system kerja aparatur sipil Negara dengan menerapkan Work From Home (WFH), pelayanan public yang semula dilakukan dengan tatap muka diatur dengan Prokes Kesehatan yang ketat, dan atau kemudian pelayanan

public dengan memanfaatkan teknologi (pelayanan berbasis online), termasuk pengaturan dalam bepergian, disamping semua sarana prasarana yang terkait dengan jalur lalu lintas udara, laut maupun darat diatur dengan kebijakan prokes kesehatan yang ketat, bahkan beberapa bandara ditutup. Kepada areal atau wilayah permukiman dan pekerjaan atau kalangan industri yang ditutup pemerintah memberikan kompensasi berupa bantuan social, kebijakan rapid test sebagai persyaratan mobilisasi penduduk.

Mengingat bahwa pelayanan public harus terus berjalan, maka pemerintah kota Kediri tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun harus dengan Prokes Kesehatan yang ketat, antara lain harus selalu cuci tangan, menggunakan masker, dan pengaturan jarak dalam bersosial. Menindaklanjuti surat edaran Menpan RB tersebut yaitu pelayanan public dengan online, maka pemerintah kota Kediri mensosialisasikan dan menerapkan Sistem Online Single Submission (OSS) merupakan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja. Guna mendukung dan memperlancar pelayanan public dengan system OSS tersebut maka pemerintah menyediakan segala perangkat computer dan teknisi yang mumpuni.

Pelayanan public dengan system OSS terus berkembang dan membludak, hal ini terjadi karena persyaratan untuk mengurus dengan system OSS yang relative mudah, yaitu Copy KTP yang nomornya diaktifkan, email aktif dan NPWP (untuk perorangan) dan akta perusahaan untuk pengusaha <https://www.harianbhirawa.co.id/langkah-dpm-ptsp-kota-kediri-kenalkan-oss-goes-to-mall/>.

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan penelitian yang cukup proporsional untuk menjawab

permasalahan adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan ini lebih mengedepankan pada realita lapangan, maksudnya adalah suatu pendekatan yang lebih mengedepankan pada pengamatan lapangan, yaitu diawali dengan observasi partisipasi, yang didukung oleh wawancara dan dokumentasi.

Karakter pendekatan kualitatif antara lain : (1) peneliti sekaligus sebagai informan kunci dan "instrument utama" (Arikunto, 2006:17), (2) pengumpulan data dilakukan sejak awal penelitian, (3) Informan kunci memegang peranan penting terselesainya penelitian, (4) Observasi, wawancara dan dukungan data dokumen menjadi teknik pengumpulan data utama, (5) tujuan akhir penelitian bukan menguji suatu teori namun menemukan teori, (6) waktu penelitian berlangsung lebih lama (Suwarno, 2007).

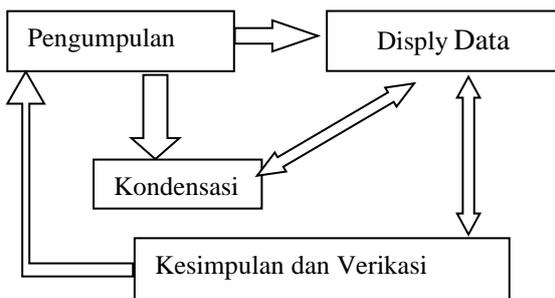
Salah satu penyebab mengapa penelitian kualitatif berlangsung lebih lama karena dalam hal pengumpulan data diperlukan pendekatan personal dengan informan, sebab jika tidak demikian, sulit diperoleh data yang sebenarnya di lapangan. Oleh karena itu rutinitas, intensitas dan perilaku yang menyenangkan kesopanan menjadi salah satu aspek penyebab diterimanya peneliti oleh masyarakat. .

Kematangan observasi dan kepekaan perasaan terhadap lingkungan yang diteliti menjadi indikator penting dalam pendekatan kualitatif. Oleh karena itu tidak salah kiranya keberhasilan penelitian kualitatif sangat tergantung pada keberhasilan dalam observasi. Disamping juga diperlukan dukungan dari keberhasilan dalam wawancara.

Teknik penentuan informan dilakukan secara purposive, dan pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dukungan data dokumentasi. Banyak manfaat yang diperoleh dengan pengamatan, antara

lain melalui pengamatan peneliti menciptakan pengaman langsung, data yang diperoleh merupakan kejadian yang sebenarnya, dapat dicatat atau direkam langsung, dapat diperoleh situasi atau fenomena langsung (Lexy J Moleong, 174-175). Wawancara juga memegang peranan penting dalam keberhasilan penelitian, mengingat dalam wawancara melibatkan empat kondisi yang harus diperhatikan, yaitu pewawancara, situasi, isi pertanyaan, dan responden, yang satu sama lainnya saling berkaitan dan mempengaruhi (Bagong Suyanto dan Sutinah, 2008:70-71).

Data yang terkumpul kemudian diuji dengan uji validasi yaitu triangulasi sumber yaitu pengecekan data dari berbagai sumber, sampai diperoleh jawaban yang tidak berbeda, sehingga penelusuran data tidak perlu dilanjutkan. Langkah selanjutnya adalah tahap kondensasi data kemudian dilakukan langkah analisis data. Adapun analisis data yang digunakan adalah dengan analisis interaktif dari Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2017:337),



**Diagram Komponen dalam Analisis Data (Miles dan Huberman, dalam Sugiyono 2017)**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Matriks Hasil Penelitian

No.	Fokus	Temuan Minor	Temuan Mayor
1.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan untuk mengurus ijin usaha	DPM-PTSP kota Kediri telah

		dengan sistem OSS tidak sulit, KTP, Kartu Keluarga, alamat email aktif, dan nomor ponsel aktif.	memberikan pelayanan public yang maksimal sesuai dengan ketentuan yang berlaku
2.	Prosedur Pelayanan	Langkah-langkah yang harus dilakukan antara lain: membuat identitas diri (user-ID). Masuk pada aplikasi (Log-in ke sistem OSS) Langkah itu dapat dilakukan dengan cara memasukan user name dan passwords Mengisi seluruh data untuk mendapatkan Nomor induk berusaha. (NIB).	Masyarakat Kota Kediri cukup puas dengan pelayanan public yang diberikan sesuai dengan Standart Operasional Publik (SOP), baik itu secara manual maupun online (OSS).
	Waktu Pelayanan	Datang ke kantor dibatasi dan dengan PROKES COVID19 yang ketat. Bisa secara online melalui program OSS	
	Biaya/Tarif Pelayanan	Biaya cukup terjangkau dan rasional Semua pengeluaran sengan bukti struk atau minimal kuitansi, sesuai dengan	

		ketentuan yang berlaku.
	Produk Spesifikasi Pelayanan	Produk spesifikasi Dinas Perijinan Kota Kediri dengan menjemput bola dan pelayanan masyarakat disabilitas yang memiliki usaha
	Kompetensi Pelaksana	Aparat yang menangani pelayanan perijinan memiliki kompetensi, keahlian, ketrampilan dan pengalaman yang luas.  Dalam hal ini petugas pelayanan memberikan penjelasan Teknik kepada masyarakat yang meminta layanan dengan ramah, sopan, cepata, dan tidak berbayar.
	Perilaku Pelaksana	Petugas pelayanan public memiliki perilaku, sikap, tutur kata, kesabaran dan memahami benar tentang tugas pokok

		dan fungsinya sebagai pelayan publik
	Maklumat Pelayanan	Mereka yang bertugas melakukan pelayanan memiliki profesionalitas yang tinggi.
	Penanganan Pengaduan	Penanganan pengaduan public sesuai dengan kelas atau karakter pengaduan.

Sumber : Analisis Data Penelitian, 2021

### KESIMPULAN DAN SARAN

Masyarakat Kota Kediri yang mengurus Surat Ijin Usaha Perusahaan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri. pada umumnya memiliki tingkat Kepuasan yang cukup tinggi. Hal ini berdasarkan fakta bahwa mereka sudah puas dengan :

- a. Persyaratan yang digunakan untuk mengurus SIUP cukup sederhana sehingga cukup mudah untuk dapat dipenuhi.
- b. Prosedur atau tahapan yang ditetapkan untuk mengurus SIUP juga tidak rumit, namun praktis sehingga pemrosesan dapat berlangsung cepat.
- c. Waktu pelayanan yang ditetapkan cukup singkat sehingga proses pengurusan lebih bias dipastikan tentang penyelesaiannya.
- d. Masyarakat juga tidak berkeberatan dengan tariff yang ditetapkan karena semua sudah diberitahukan, sehingga hal tersebut sudah

- mencerminkan keterbukaan (transparan).
- e. Sudah terbagi ke dalam kelompok atau jenis usaha yang disediakan dalam kepengurusan SIUP, baik itu perusahaan perseorangan, keluarga ataupun bersama, demikian juga dengan besar kecilnya badan usaha.
  - f. Petugas pelayanan sudah memiliki tingkat kualitas yang terstandar sesuai dengan kompetensinya, sehingga mereka bekerja cukup percaya diri terhadap kasus yang dihadapi.
  - g. Petugas pelayanan SIUP juga memiliki perilaku yang sopan, penampilan yang menyenangkan dan cepat tanggap dalam menghadapi berbagai kasus sesuai dengan tupoksinya.
  - h. Petugas juga sudah mengkhususnya setiap bidang pelayanan untuk dapat segera dapat memberikan solusi terhadap setiap pengaduan yang terjadi sesuai dengan kualitas pengaduan.
  - i. Dukungan sarana dan prasarana untuk sementara sudah bias dibidang cukup memadai dan dapat membantu percepatan pelayanan, baik itu yang diurus secara manual (tatap muka) maupun secara OSS (Online Single Submission)

Disarankan kepada Kepala Dinas untuk lebih meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat tentang kepengurusan SIUP di kota Kediri. Sarana dan Prasarana : Perlu adanya peningkatan kualitas komputer dan jaringan internet dan perawatan untuk kendaraan operasional dinas untuk

mengikuti kebutuhan dan perkembangan zaman agar lebih mendukung kinerja para pegawai pelaksana pelayanan perizinan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Agus Dwiyanto. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Arikunto, S. 2006. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Bumi Aksara

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia; 2009.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Moleong . 2005. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung. Remaja Rosda Karya

Nuriyanto. 2014. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State?". Jurnal Konstitusi 11(3)

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan

Rasyid, Ryaas, 1998. Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan. Jakarta : Yarif Watampone.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.

<https://www.materibelajar.id/2016/01/materi-pelayanan-publik-jenis-pelayanan.html>