

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN INOVASI SIPADEK DI DPMPTSP KOTA BENGKULU

Oleh:

Adityaprastio, Jatmiko Yogopiyatno, Abdul Aziz Zuhakim
Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Bengkulu

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji tingkat kepuasan masyarakat terhadap inovasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Daerah Kito (SIPADEK) yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu. Metode yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif, memfokuskan pada sembilan aspek pelayanan: persyaratan, sistem/prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, spesifikasi produk, kemampuan pelaksana, perilaku pelaksana, sarana/prasarana, dan penanganan pengaduan. Data survei dianalisis menggunakan SPSS dan Excel untuk menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam tentang tingkat kepuasan pengguna layanan. Penelitian ini menemukan bahwa persepsi pemohon tentang waktu penyelesaian perizinan sering kali lebih cepat dari kenyataan karena standar pelayanan yang tidak konsisten dan kurangnya pemahaman tentang standar tersebut. Studi ini juga mengungkapkan bahwa meskipun kualitas pelayanan publik di Kota Bengkulu meningkat secara umum berkat inovasi digital, masih ada tantangan terkait waktu tunggu dan spesifikasi produk layanan yang perlu ditangani. Temuan ini berguna bagi lembaga pemerintah untuk memperbaiki dan mengembangkan inovasi digital dalam pelayanan publik.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat, Dinas PMPTSP Kota Bengkulu

This study examines the level of public satisfaction with the innovation of the Kito Regional Licensing Service Information System (SIPADEK) managed by the Bengkulu City Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP). The method used was quantitative descriptive analysis, focusing on nine aspects of service: requirements, system/procedure, turnaround time, cost/tariff, product specification, executor capability, executor behavior, facilities/infrastructure, and complaint handling. Survey data was analyzed using SPSS and Excel to generate a more in-depth understanding of service user satisfaction levels. The study found that applicants' perceptions of licensing turnaround times were often faster than reality due to inconsistent service standards and a lack of understanding of those standards. The study also revealed that although the quality of public services in Bengkulu City has generally improved thanks to digital innovation, there are still challenges related to waiting times and service product specifications that need to be addressed. The findings are useful for government agencies to improve and develop digital innovations in public services.

Keywords: Public Service, Community Satisfaction Index, PMPTSP Office of Bengkulu City

ABSTRACT

A. PENDAHULUAN

Sebagai bagian dari proses penyediaan layanan publik oleh pemerintah, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat mewajibkan pemerintah pusat dan daerah untuk melakukan survei kepuasan masyarakat untuk menilai kualitas layanan yang mereka berikan.

Dengan kinerja yang berdampak langsung pada kesejahteraan masyarakat, Organisasi Perangkat Daerah (OPD) adalah pilar utama pelayanan publik. Evaluasi pelayanan publik berfungsi sebagai pedoman dan alat ukur bagi OPD untuk meningkatkan kinerja mereka.

Inovasi pelayanan publik seperti SIPADEK oleh DPMPTSP Kota Bengkulu bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan perizinan melalui platform online, sesuai dengan visi dan misi sektor publik.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu, yang mengurus layanan penanaman modal, investasi, dan perizinan, meluncurkan layanan perizinan elektronik pada tahun 2017, sesuai dengan Pasal 35 ayat (1) peraturan yang berlaku. Pada tahun yang sama, aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Daerah Kito (SIPADEK) ditingkatkan dari versi 1.0 ke 2.0, perlu diperhatikan bahwa "SIP" dan "PADEK" merujuk pada hal yang berbeda. Tiga programmer non-PNS di Kantor DPMPTSP Kota Bengkulu mengembangkan aplikasi SIPADEK versi 2.0, dengan penambahan fitur-fitur baru selama periode inovasi sebelumnya.

Pelayanan publik DPMPTSP Kota Bengkulu secara umum menerima ulasan positif, meskipun beberapa aspek belum sesuai harapan pengguna. Survei yang melibatkan wawancara dengan Kepala Bidang IT dan Staf SKM dari DPMPTSP bertujuan untuk mengevaluasi dan meningkatkan layanan perizinan dan non-perizinan serta governance. Hasil rekapitan nilai SKM per Unsur dan nilai IKM di DPMPTSP Kota Bengkulu :

Grafik 1.1
Grafik data SKM Per Unsur DPMPTSP Kota Bengkulu



Sumber : DPMPTSP Kota Bengkulu Tahun 2022

Tabel 1.1
Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan SKM DPMPTSP Tahun 2019-2022

Unsur SKM	Nilai
U1 : Syarat	3,33
U2 : Proses	3,26
U3 : Waktu Penyelenggaraan	2,99 (Terendah 1)
U4 : Biaya/Tarif	3,77 (Tertinggi 1)
U5 : Produk dan Jasa	3,24 (Terendah 2)
U6 : Kemampuan Pelaksana	3,31
U7 : Perilaku Pemimpin	3,26
U8 : Prasarana dan sumber daya	3,25
U9 : Penanganan Kritik, Saran	3,65 (Tertinggi 2)

Sumber : DPMPTSP Kota Bengkulu Tahun 2022

Evaluasi kinerja layanan perizinan dan non-perizinan DPMPTSP Kota Bengkulu dari 2019 hingga 2022 menunjukkan peningkatan tahunan pada sembilan elemen, dengan biaya/tarif dan penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi.

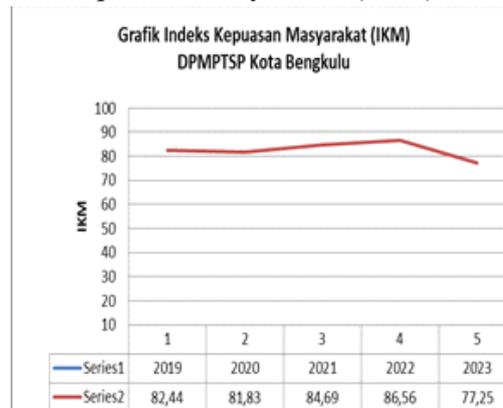
Di DPMPTSP Kota Bengkulu, biaya layanan dikenal sebagai tarif dengan nilai rata-rata 3,77. Penanganan pengaduan memiliki nilai persepsi tertinggi kedua dengan rata-rata 3,65. Berdasarkan tabel dan grafik, beberapa unsur memiliki nilai rendah, dengan unsur waktu penyelesaian mencatat rata-rata 2,99. Masyarakat merasa waktu layanan lambat, meski tidak melebihi Standar Pelayanan yang ditetapkan dalam aplikasi SIPADEK. Pemohon sering menganggap waktu pelayanan lebih cepat karena kurangnya pemahaman tentang Standar Pelayanan yang berbeda untuk setiap produk layanan. DPMPTSP Kota Bengkulu perlu meningkatkan publikasi dan sosialisasi Standar Pelayanan. Selain itu, pandemi COVID-19 telah memperlambat proses perizinan karena keharusan mengikuti 17 rekomendasi tim teknis dan protokol COVID-19 dalam survei lapangan.

Unsur 5 (Spesifikasi Produk) di DPMPTSP Kota Bengkulu memiliki nilai terendah kedua dengan rata-rata 3,24, meski nilai rata-rata setiap unsur meningkat setiap tahun. Tindakan peningkatan meliputi evaluasi aksi tindak lanjut, pelatihan petugas front dan back office, serta

sosialisasi melalui berbagai media. Perbaikan pada Spesifikasi Produk telah dilakukan dengan rencana tindak lanjut dan sosialisasi langsung ke lokasi pelayanan.

Untuk meningkatkan elemen pelayanan yang masih rendah, DPMPTSP berfokus pada peningkatan koordinasi dengan Dinas Teknis sesuai regulasi yang ada, termasuk memperbaiki kebijakan pelayanan satu pintu dan mengoptimalkan sarana serta prasarana.

Grafik 1
Grafik Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) DPMPTSP Kota Bengkulu



Sumber : DPMPTSP Kota Bengkulu Tahun 2022-2023

Grafik 1.2 menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan DPMPTSP Kota Bengkulu dari 2019 hingga 2022, tetapi penelitian saya pada 2023 mencatat penurunan kualitas ke 77,25. Penurunan ini terjadi karena data 2019-2022 mencakup penilaian semesteran SKM, sementara data 2023 hanya mencakup rekapitulasi triwulan dari Januari hingga Maret.

Grafik 1.2 menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan DPMPTSP Kota Bengkulu dari 2019 hingga 2022, tetapi penelitian saya pada 2023 mencatat penurunan kualitas ke 77,25. Penurunan ini terjadi karena data 2019-2022 mencakup penilaian semesteran SKM, sementara data 2023 hanya mencakup rekapitulasi triwulan dari Januari hingga Maret. Mengingat konteks tersebut, peneliti berencana menyelidiki survei kepuasan masyarakat terhadap layanan SIPADEK yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kota Bengkulu.

B. TINJAUAN TEORI

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan instrumen penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Konsep ini diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. IKM didefinisikan sebagai hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka yang ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat) (Permenpan RB No. 14/2017).

Teori pelayanan publik yang relevan dengan IKM adalah teori New Public Service (NPS) yang dikemukakan oleh Denhardt dan Denhardt. NPS menekankan pentingnya pelayanan kepada warga negara, bukan kepada pelanggan, dan memprioritaskan kepentingan publik (Denhardt & Denhardt, 2000). Teori ini sejalan dengan tujuan IKM yang berupaya mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan publik, bukan hanya sebagai konsumen tetapi sebagai warga negara yang memiliki hak atas pelayanan yang berkualitas.

IKM terdiri dari sembilan unsur yang digunakan sebagai indikator pengukuran, yaitu: persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan sarana dan prasarana (Permenpan RB No. 14/2017). Unsur-unsur ini mencerminkan aspek-aspek penting dalam pelayanan publik yang berkualitas, seperti yang diungkapkan dalam teori SERVQUAL oleh Parasuraman et al. (1988), yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Penerapan IKM sejalan dengan prinsip-prinsip good governance, khususnya transparansi dan akuntabilitas. Dwiyanto (2015) menegaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas harus responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat dipertanggungjawabkan. IKM menjadi alat untuk menilai sejauh mana instansi pemerintah telah memenuhi ekspektasi masyarakat dalam hal pelayanan publik.

Lebih lanjut, IKM juga berkaitan erat dengan konsep citizen-centered governance yang dikemukakan oleh Bourgon (2007). Konsep ini menekankan pentingnya melibatkan warga negara dalam proses penilaian dan perbaikan layanan publik. Melalui IKM, masyarakat diberi kesempatan untuk memberikan umpan balik langsung terhadap layanan yang mereka terima, yang kemudian dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan berkelanjutan. Implementasi IKM juga mendukung prinsip continual improvement dalam manajemen kualitas total (TQM) yang diaplikasikan dalam sektor publik. Osborne dan Gaebler (1992) dalam teori reinventing government menekankan pentingnya orientasi pada hasil dan kepuasan pelanggan dalam reformasi birokrasi. IKM menjadi instrumen yang memungkinkan instansi pemerintah untuk terus mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan mereka berdasarkan umpan balik langsung dari masyarakat.

Dalam konteks reformasi birokrasi di Indonesia, IKM menjadi salah satu indikator kinerja utama dalam evaluasi kinerja instansi pemerintah. Hal ini sejalan dengan paradigma New Public Management (NPM) yang menekankan pentingnya pengukuran kinerja dan orientasi pada hasil dalam administrasi publik (Hood, 1991). Dengan demikian, IKM tidak hanya berfungsi sebagai alat ukur kepuasan masyarakat, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam meningkatkan kualitas

pelayanan publik, mendorong partisipasi masyarakat, dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik di Indonesia.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif untuk memahami data numerik (Sugiyono, 2005). Dilaksanakan selama tiga bulan di DPMPTSP Kota Bengkulu, metode pengumpulan data meliputi dokumentasi, wawancara, dan kuesioner.

Sampel survei ini, yang memilih responden secara acak berdasarkan cakupan wilayah unit pelayanan responden menggunakan teknik dari Morgan dan Krejcie (1970). Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat mengatur penggunaan teknik Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai metode analisis data dalam penelitian ini.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti mengikuti Peraturan Menteri PANRB Nomor 16 Tahun 2014 untuk menilai kepuasan masyarakat terhadap layanan inovasi SIPADEK di DPMPTSP Kota Bengkulu, mengintegrasikan teori kepuasan masyarakat dalam evaluasinya. Setelah mendapatkan izin resmi, peneliti menggunakan teknik deskriptif kuantitatif untuk menganalisis dan membandingkan data yang dikumpulkan, mengaitkannya dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.

1. Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat

Hasil penilaian SKM dari 123 kuisisioner SKM yang dikumpulkan dari 123 responden menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di DPMPTSP Kota Bengkulu untuk periode januari hingga maret tahun 2023 mendapat indeks sebesar 77,25, yang berarti mutu pelayanan "Baik". Nilai ini turun sekitar 9,31 poin dari tahun sebelumnya, 86,56, atau sedikit lebih rendah dari tahun sebelumnya. Namun, mengingat periode yang disurvei lebih pendek dari tahun sebelumnya, kinerja pelayanan di DPMPTSP Kota Bengkulu.

Pada penelitian ini, periode survey adalah triwulan (Januari–Maret), tetapi pada tahun 2022, hasil SKM DPMPTSP diolah setiap semester. Pelayanan publik DPMPTSP diharuskan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala satu kali setahun, dua kali setahun (semester), atau tiga bulan sekali (triwulan).

Tabel 1 Nilai IKM untuk setiap unit pelayanan:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata –Rata
1	Requirement	3,19
2	Proses	3,01
3	Waktu Penyelenggaraan	2,80
4	Tarif/Biaya	3,50
5	Produk dan Jasa	3,03
6	Kemampuan Pelaksana	3,08
7	Perilaku Pemimpin	3,20
8	Prasarana dan sumber daya	3,07
9	Penanganan Kritik, Saran	3,15
IKM Unit Pelayanan		3.11x 25 = 77,25
Mutu Pelayanan		(Baik)

Sumber : Olah data menggunakan MC EXCELL

Unsur pertama, kesesuaian persyaratan, mencatat indeks 3,19, menandakan bahwa persyaratan layanan telah memenuhi standar teknis dan administratif. Indeks 3,08 untuk enam kompetensi pelaksana menunjukkan bahwa tingkat responsivitas pegawai, sebagai indikator kualitas layanan publik, memadai.

Untuk mempertahankan kualitas pelayanan, kondisi saat ini perlu dipelihara. Responden menilai pegawai DPMPTSP memiliki kompetensi dan kemampuan yang baik dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang menghadapi kesulitan. Indeks 3,07 untuk unsur ke-8 menunjukkan bahwa proses tertentu sudah efisien dan efektif dengan sarana yang berkualitas. Meski pemohon menilai sarana dan prasarana cukup, tambahan fasilitas seperti bandwidth yang lebih besar, komputer terkoneksi internet, dan pembaruan sistem diperlukan untuk mempermudah pelayanan.

Komponen 9, penanganan pengaduan/saran, mencatat indeks 3,15, menunjukkan bahwa pengguna layanan merasa terbantu ketika mengajukan pengaduan, dengan masalah mereka segera ditangani oleh petugas. Responsivitas ini, sebagai indikator kualitas pelayanan publik, penting untuk dipertahankan agar standar layanan tetap tinggi.

Tabel 2 Nilai Kinerja Pelayanan Indeks Tertinggi

No	Element Pelayanan	Nilai Rata-rata
1	Biaya / Tarif	3,50
2	Perilaku Pelaksana	3,20
3	Persyaratan	3,19

Data menunjukkan kesesuaian antara biaya pengguna layanan dan tarif yang ditetapkan di DPMPTSP Kota Bengkulu, menandakan persetujuan pelanggan terhadap peraturan yang berlaku. Pengguna juga menyatakan bahwa penerapan non-tarif memenuhi persyaratan tanpa indikasi korupsi.

Unsur ke-7, yang mencakup kesopanan dan keramahan petugas, memiliki nilai tertinggi, sedangkan unsur ke-1, yang berfokus pada persyaratan administratif dan teknis layanan, menempati posisi tertinggi ketiga.

Data empiris tentang biaya dan biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dari DPMPTSP Kota Bengkulu untuk mengurus dan/atau memperoleh layanan mendapatkan nilai/indeks tertinggi yaitu 3.50, sehingga dapat dikatakan tingkat kewajaran unsur 4 (empat) sangat baik.

2. Nilai kinerja pelayanan berdasarkan indeks terendah

Tabel ini menunjukkan bahwa dari Januari hingga Maret 2023, tiga dari sembilan unsur layanan DPMPTSP Kota Bengkulu memiliki nilai terendah.

Tabel 3 Nilai Kinerja Pelayanan Indeks Terendah

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1	Waktu Pelayanan	2,80
2	Prosedur Pelayanan	3,01
3	Produk Layanan	3,03

Hasil survei menunjukkan bahwa waktu pelayanan, sebagai unsur ketiga, memiliki nilai terendah. Berdasarkan data aplikasi SIPADEK, masyarakat merasa proses pelayanan tidak cukup cepat, meskipun masih memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan.

Pemohon sering menganggap waktu pelayanan lebih cepat karena persepsi tidak sesuai terhadap standar pelayanan yang bervariasi; mereka mungkin kurang paham atau tidak membaca standar yang berlaku. DPMPTSP Kota Bengkulu perlu meningkatkan publikasi dan sosialisasi mengenai standar pelayanan minimal.

Prosedur pelayanan, terutama dalam pemberian dan penerimaan layanan, merupakan komponen dengan nilai rendah kedua. Beberapa responden mengeluhkan kompleksitas layanan online dan mengakui kurang terbiasa dengan teknologi. Selain itu, banyak pengguna merekomendasikan peningkatan atau setidaknya pemeliharaan kualitas layanan, menandakan

keinginan kuat untuk proses layanan yang lebih baik.

DPMPTSP berupaya mengurangi prosedur dan memperpendek rantai kendali melalui kebijakan pelayanan satu pintu dan pengoptimalan sumber daya, termasuk penambahan unit komputer untuk mengurangi waktu antrian. Spesifikasi layanan telah dibahas ketiga kali, dan DPMPTSP perlu memastikan stabilitas kualitas layanan dengan meningkatkan responsivitas pegawai terhadap keluhan pengguna, agar mereka tanggap dan cepat dalam menangani masalah.

3. Pembahasan Analisis Survey Kepuasan Masyarakat

Selama periode Januari hingga Maret 2023, masyarakat menilai pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Bengkulu sebagai "Puas atau Baik" dengan nilai 77,25 dan indeks pelayanan publik "Baik" sebesar 3,11. Berdasarkan rekomendasi dari survei kepuasan masyarakat, DPMPTSP telah berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui implementasi e-governance dan e-perizinan, guna memberikan layanan yang lebih baik kepada warga.

DPMPTSP fokus pada memperpendek rantai kendali, meminimalkan prosedur, dan mengoptimalkan sarana prasarana untuk meningkatkan elemen layanan dengan nilai rendah. Secara konsisten, DPMPTSP juga berupaya meningkatkan kapasitas karyawan agar lebih profesional dan bermoral tinggi. Informasi e-perizinan disebarakan melalui Facebook, Instagram, Twitter, dan WhatsApp untuk meningkatkan penggunaannya.

E. KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian dan pengambilan terhadap berbagai data, sehingga diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Layanan inovasi SIPADEK di DPMPTSP Kota Bengkulu menerima nilai indeks mutu pelayanan 77,25, yang merupakan kategori B (Baik).
2. Layanan inovasi SIPADEK di DPMPTSP Kota Bengkulu umumnya berkinerja baik, namun masih terdapat keluhan terutama pada unsur waktu pelayanan, yang paling rendah nilainya. Ini disebabkan oleh persepsi pemohon yang berbeda tentang standar waktu penyelesaian perizinan, sering kali karena kurangnya pengetahuan atau pemahaman tentang standar pelayanan yang berlaku.

F. SARAN

Dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan inovasi SIPADEK di DPMPTSP Kota Bengkulu, disarankan kepada para pengambil keputusan agar memprioritaskan Program- program sebagai berikut :

1. Setiap jajaran DPMPTSP perlu menerapkan kebijakan pelayanan satu pintu untuk meminimalisir rintangan dan mengurangi prosedur bagi pengguna layanan.
2. Untuk mengoptimalkan layanan e-perizinan, DPMPTSP harus menggunakan platform media sosial seperti Facebook, Instagram, Twitter, dan grup WhatsApp.

G. DAFTAR PUSTAKA

- Andhika, L., Nurasa, H., Karlina, N., & Candradewini, C. (2018). *Logic Model of Governance Innovation and Public Policy in Public Service*. Policy & Governance Rev
- Bourgon, Jocelyne (2007) '*Shared Governance: Combatting Poverty and Exclusion*', General Report, IIAS International Regional Conference. Yaoundé, Cameroon
- Budiman, Rusli, Adams Becker, (2013), *Kebijakan Publik Dalam Membangun Pelayanan Publik yang Responsif*, Bandung : Hakim Publisher
- Cresswell, John. (2013). *Research Dersign, Qualitative, quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Third edition. California: Thousand Oaks.
- De Vries, H., Bekkers, V., & Tummers, L (2016), *Innovation Systematic review and future rise arch agenda*. Public Administration, 94(1), 146-166. <https://doi.org/10.1111/padm.12209>
- Deby, L, Putri, M (2018). *Efektifitas inovasi kebijakan publik pengaruhnya pada kualitas pelayanan publik di indonesia*. UGM PRESS.
- Denhardt, R.B., Denhardt, J.V., 2000. *The new public service: Serving rather than steering*. Public Adm. Rev. 60, 549–559.
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, Inklusif dan. Kolaboratif*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Ferdinand, 2008. *E-Book Metode Penelitian Kuantitatif Widya Gama press*. Jawa Timur. Rabu 9 November 2021
- Hardiansyah, Andi., (2011), *Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Inovasi Layanan*, PTRAJAGRAFINDO : PERSADA
- Johnson, L., Adams Becker, S., Estrada, V. & Freeman, A., (2015), *NMC Horizon report: 2015 higher education edition, The New Media Consortium, Austin, TX*.
- Mahsyar, A. (2011). *Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik*.
- Osborne D., Gaebler T., 1992, *Reinventing Government : How the Entrepreneurial Spirit Is Transforming the Public Sector*, Reading, MA, Addison-Wesley
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*". Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp 12- 37



Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 *tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik*

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 *tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 *tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik.*

Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 *tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.*

Puryatama, A. F., & Haryani, T. N.. (2020). *Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia*. Jurnal Studi Kepemerintahan, 3(1), 40-54.

Salim, Syahrums. (2012). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Cipta. Pustaka.

Satispi, Evi & Taufiqurokhman. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ PRESS.

Sinambela, Litjan Poltak, (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sugiyono, (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sulistyo, I. N., & Adiwijoyo, S. P. (2020). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen*. Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis), 4(2), 276–286. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i2.386>

Tangkilisan, Hessel Nogie S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.

Taufiqurokhman., (2018), *Teori dan Perkembangan manajemen pelayanan publik*, UMJ Press.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 *tentang Pemerintahan Daerah*.

Wibisono, Y. (2007). *Membedah Konsep dan Aplikasi CSR*. Fascho Publising, Surabaya.