

Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan Berbasis Aplikasi OSS Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang

Community Satisfaction Index with OSS Application-Based Licensing Services at the Pinrang Regency Investment and One-Stop Integrated Services Service

Yusril Imam Wahyudi, Nining Haslinda Zainal, Ade Ferry Afrisal

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bosowa

*email: yusrilimam07@gmail.com

Diterima: 10 September 2023 / Disetujui : 30 Januari 2024

Abstrak

Penelitian bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat berdasarkan dengan KepMenpan No 25 tahun 2004 mengenai indeks kepuasan masyarakat terdapat 14 indikator dan memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu pada penelitian ini menambahkan poin aplikasi OSS. Penelitian ini menggunakan pendekatan mix method dengan mengkaji fenomena dengan mengkombinasi metode kuantitatif dan kualitatif, penelitian ini secara umum untuk menemukan hasil secara spesifik melalui wawancara, observasi dokumentasi dan menerjemahkan angka menjadi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam penerapan aplikasi oss dengan melihat mutu pelayanan dan kinerja/kualitas pelayanan berkategori A yaitu sangat baik mutu pelayanan sehingga masyarakat kabupaten pinrang yang melakukan pengurusan perizinan merasa dimudahkan dengan arahan dan pelayanan yang ada di kantor DPMPTSP Kab Pinrang. Ini dibuktikan dari 14 indikator pelayanan yang diteliti melalui pembagian kuesioner yang dilakukan penulis bahwa nilai interval IKM semua diatas 3,00 berkategori A sangat baik. Mengenai hambatan masyarakat yang melakukan pengurusan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang dalam penerapan aplikasi OSS yaitu jaringan dalam mengakses aplikasi OSS, sehingga pengarahan yang dilakukan oleh petugas sudah maksimal padahal kendalanya terdapat pada jaringan sehingga pelayanan petugas dalam mengarahkan masyarakat terkait penggunaan aplikasi OSS disana sudah sesuai dengan sistem pelayanan dan prosedur pelayanan pada kantor DPMPTSP Kab Pinrang.

Kata Kunci: IndeksKepuasan Masyarakat, Aplikasi OSS, Pinrang

Abstract

The research aims to measure community satisfaction based on Ministerial Decree No. 25 of 2004 regarding the community satisfaction index, there are 14 indicators and is different from previous research, namely that this research adds OSS application points. This research uses a mix method approach by studying phenomena by combining quantitative and qualitative methods. This research generally aims to find specific results through interviews, observation documentation and translating numbers into data. The results of the research show that in implementing the OSS application by looking at the quality of service and performance/service quality, the quality of service is very good, so that the people of Pinrang Regency who carry out licensing arrangements feel that it is facilitated by the direction and services available at the Pinrang Regency DPMPTSP office. This is proven by the 14 service indicators examined through the distribution of questionnaires carried out by the author that all IKM interval values above 3.00 are in the A category which is very good. Regarding the obstacles of the community in processing permits at the Pinrang Regency Investment and One Stop Integrated Services Service in implementing the OSS application namely the network in accessing the OSS application, so that the direction carried out by officers is optimal even though the problem is in the network so that the officer's service in

directing the public regarding the use of the OSS application there is in accordance with the service system and service procedures at the Pinrang Regency DPMPTSP office.

Keywords: *Index, Satisfaction, OSS Application, Pinrang*



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

A. PENDAHULUAN

Pada dasarnya sistem pemerintahan Indonesia menempatkan pelayanan sebagai landasan untuk meningkatkan interaksi suatu birokrasi dengan negara lain dan juga hubungan sesama warga negara, yang ditempatkan dalam sistem pemerintahan pelayanan sebagai wujud pencapaian tujuan bersama yang tentunya perlu mendapat perhatian khusus dalam rangka mencapai cita-cita bangsa. Dengan pemikiran seperti ini, masyarakat dan pemerintah diharapkan dapat menjalin kerjasama yang saling menguntungkan untuk mewujudkan kesejahteraan bersama.

Paradigma baru pelayanan publik adalah suatu proses membantu orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal untuk menciptakan kepuasan atas barang dan jasa (Pengembangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2004). Gagasan tersebut selaras dengan substansi Undang-Undang No 23 Tahun 2014 yang menyangkut kewenangan pemerintah daerah (otonomi) dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat dengan meningkatkan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan perluasan pelibatan masyarakat. Tiap-tiap pemerintah daerah yakni instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsepsi dasar yang dibangun dengan reformasi birokrasi menuju sistem dan ketertiban manajemen yang profesional. Dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 2 disebutkan bahwa pelayanan dalam kebijakan publik bertujuan menyerahkan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik (Hayat, 2017).

Penyusunan IKM atau Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan standar untuk memaksimalkan langkah-langkah yang diambil untuk meningkatkan pelayanan publik, dalam hal ini proses pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat. Untuk itu pemerintah daerah menyangkut Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab, Pinrang harus melakukan survei yang bermaksud mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pelayanan publik. Seiring dengan perkembangan dari teknologi dan adanya tuntutan pelayanan masyarakat, unit pelaksana pelayanan publik diharapkan dapat terus memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang baik; ini didukung oleh pernyataan. (Pasolong, 2007: 128) Hal tersebut yang memaksa setiap individu untuk beradaptasi dengan teknologi yang berkembang pesat, yang berdampak signifikan terhadap kemampuan setiap individu untuk memenuhi kebutuhannya karena kemudahan teknologi. Alhasil, pemerintah Republik Indonesia berinovasi dalam menciptakan kemudahan perizinan berbasis elektronik.

Pemerintah melalui Menko Perekonomian bersama para menteri dan pimpinan instansi terkait mencanangkan Online Single Submission (OSS). Sistem OSS dikembangkan dalam rangka percepatan dan peningkatan penanaman modal atau penanaman modal serta upaya penerapan perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik, sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. OSS terbaru, Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Pemerintah berupaya memperbaiki iklim investasi daerah beserta dengan merincikan diantara kebijakan yang berkaitan dengan kepentingan tersebut, yaitu Pelayanan Terpadu

Satu Pintu (PTSP) yang berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang penanaman pelayanan dilaksanakan pada satu lokasi yang mencakup padaceri pelayanan yang berbeda dan memiliki keterlibatan proses dan dioperasikan melalui satu pintu yaitu penerapan sistem permodalan pola terpadu satu pintu. Diharapkan dengan adanya aplikasi OSS ini akan semakin memberi kemudahan para pelanggan izin usaha karena bisa digunakan dengan mudah dan dapat diakses dimanapun dan kapanpun bila dibutuhkan, berdasarkan pada regulasi Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 2018 Pasal 96 huruf a sampai dengan c tentang penyediaan peralatan untuk implementasi sistem OSS, sinyal sistem online OSS, dan sumber daya yakni manusia untuk implementasi sistem OSS.

Penelitian bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat berdasarkan dengan KepMenpan No 25 tahun 2004 mengenai indeks kepuasan masyarakat terdapat 14 indikator dan memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu pada penelitian ini menambahkan poin aplikasi OSS

B. METODE PENELITIAN

Penulis menerapkan tipe penelitian mix method dalam penelitian ini, Penelitian ini berdasarkan sifat datanya merupakan penelitian dengan pendekatan campuran (mixmethod), dengan menggunakan strategi embedded konkuren, atau sebagaimana pemahaman oleh Creswell (2010) bahwa melalui strategi embedded konkuren ini, senyatanya pencampuran (mixing) atas dua jenis data yang dimaksud yakni jenis data yang kurang diprioritaskan akan ditancapkan menuju jenis data yang lebih dominan untuk dipergunakan guna penyelesaian permasalahan penelitian, sehingga telah dapat merepresentasikan penilaian kombinasi atas suatu masalah.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berada di wilayah kerja pada kantor Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kab. Pinrang, khususnya masyarakat yang pada saat proses pengambilan data oleh peneliti sedang melakukan pengurusan perizinan di DPMPTSP Kab. Pinrang. Responden menurut KepMenpan Nomor 25 tahun 2004 adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan sebanyak 250 jumlah populasi. Sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 sampel penelitian ditetapkan sejumlah 150 responden sesuai dengan jumlah minimal responden dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang dipilih secara tidak sengaja. Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Kuesioner
2. Observasi atau pengamatan
3. Dokumentasi

Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai Rata – rata tertimbang

jumlah bobot = 1

Jumlah unsur = 14 = 0,071

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut: Total dari nilai persepsi per Unsur

IKM = Total unsur yang berisix Nilai Penimbang

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100

maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

IKM Unit Pelayanan x 25

Berikut ini nilai persepsi dan interval IKM yang digunakan dalam penilaian 14 unsur IKM yang ditunjukkan pada tabel 1. sebagai berikut:

Tabel 1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengawasan Represif

Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat ialah memberikan gambaran terkait pelaksanaan penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan di bidang pelayanan publik, khususnya Penanaman Modal Kabupaten Pinrang dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan dengan tujuan untuk menentukan tingkat kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang, dan menjadi contoh bagi masyarakat tentang kinerja pelayanan dan menentukan kebijakan untuk menyusun sistem, proses dan mekanisme untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

1. Indikator Kepuasan Masyarakat

Dalam mendeskripsikan data, peneliti berpedoman pada pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Kep. MENPAN No. 25/2004 yang memuat 14 unsur yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Pengukuran indeks kepuasan masyarakat di DPMPTSP Kab Pinrang. 14 unsur indeks kepuasan masyarakat tersebut dapat dilihat pada Tabel 1. sebagai berikut.:

Tabel 1 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Per-Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Prosedur Pelayanan	3,30	A	Sangat Baik
2	Persyaratan Pelayanan	3,26	A	Sangat Baik
3	Kejelasan Petugas	3,29	A	Sangat Baik
4	Kedisiplinan Petugas	3,39	A	Sangat Baik
5	Tanggung Jawab Petugas	3,32	A	Sangat Baik
6	Kemampuan Petugas	3,33	A	Sangat Baik
7	Kecepatan Pelayanan	3,11	B	Baik
8	Keadilan Mendapat Pelayanan	3,27	A	Sangat Baik
9	Kesopanan Dan Keramahan Petugas	3,35	A	Sangat Baik
10	Kewajaran Biaya	3,29	A	Sangat Baik
11	Kepastian Biaya	3,43	A	Sangat Baik
12	Kepastian Jadwal	3,15	B	Baik
13	Kenyamanan Pelayanan	3,33	A	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	3,45	A	Sangat Baik

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Pada Tabel 1. di atas terlihat bahwa untuk setiap unsur Indeks Kepuasan Masyarakat hanya 2 indikator yang mendapatkan penilaian B yaitu kategori Baik sedangkan selebihnya mendapatkan penilaian A yaitu berkategori sangat baik. Ini artinya mutu pelayanan di

Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang Sangat Baik.

Berdasarkan analisis hasil wawancara dan observasi dari hasil pengamatan diatas, terkait hambatan ataupun kendala sistem/aplikasi OSS tersebut, menunjukkan bahwa aplikasi OSS ini sudah sangat membantu masyarakat dalam artian mempermudah dapat di akses kapan dan dimana saja bila diperlukan melakukan pengurusan perizinan, dapat pula di akses terlebih dahulu sebelum ke kantor, tetapi perlu juga jaringan yang baik demi kelancaran pada saat

2. Hambatan Terhadap Penggunaan Aplikasi (OSS)

Terkait dengan hambatan dalam penggunaan aplikasi OSS di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang. Menurut Oemar (1992), hambatan adalah segala sesuatu yang menghalangi, merintang, menghambat yang ditemui manusia atau individu dalam kehidupannya sehari-hari yang datangnya silih berganti, sehingga menimbulkan hambatan bagi individu yang menjalaninya untuk mencapai tujuan. Adapun mengenai kendala Menurut Pius Abdillah dan Danu Prasetya (2008) kendala adalah menghambat, sesuatu yang membatasi untuk mencapai sasaran; rintangan, halangan. Berdasarkan informasi yang diperoleh penulis saat melakukan wawancara dengan informan, yakni bapak Muslimin selaku masyarakat yang melakukan perizinan usaha di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang terkait hambatan dalam penerapan aplikasi OSS:

“Sistem OSS ini sangat membantu dalam artian mempermudah dapat mengakses kapan saja dan dimana saja, tetapi kendala atau hambatannya terdapat pada jaringan, membutuhkan jaringan yang baik untuk menggunakan sistem OSS ini dengan baik”. (Hasil wawancara pada tanggal 17 Maret 2022)

Yang selanjutnya bapak Wahid selaku masyarakat mengurus perizinan usaha beranggapan sama terkait kendala sistem OSS ini :

“Betul bahwa sistem OSS ini membantu semua masyarakat yang melakukan pengurusan peizinan yaitu mempermudah mengaksesnya dari mana saja, dapat di akses sebelum ke kantor untuk melakukan pengurusan perizinan, akan tetapi begitu kita harus mempunyai jaringan yang baik agar pada saat proses menggunakan system OSS ini berjalan dengan baik dan lancar”. (Hasil wawancara pada tanggal 18 Maret 2022)

Terkait hasil wawancara di atas peneliti memahami bahwa Aplikasi OSS sangat membantu masyarakat dalam pengurusan perizinan dalam hal ini pembuatan usaha, namun ada hambatan yang terjadi di masyarakat dalam proses penggunaan sistem OSS dimana Aplikasi ini secara Online yang membutuhkan sinyal internet untuk di akses, maka dari itu masyarakat terkendala dalam sinyal yang kurang memadai.

Hasil analisis di atas sejalan dengan penelitian terdahulu dalam hasil penelitian (Rahayu *et al.*, 2021) menyebutkan bahwa adanya kesenjangan digital (*digital divide*) dimana ketidakmampuan pelaku usaha untuk mengakses atau mengoperasionalkan teknologi informasi termasuk OSS dan sinyal yang kurang memadai pelaku pembuat perizinan usaha, sehingga pelaku usaha memilih langsung mendatangi kantor DPMPSTP Kab Pinrang. Dari hasil penelitian di atas yang di kaitkan dengan penelitian terdahulu dapat dipahami bahwa sistem OSS tersebut membantu serta mempermudah masyarakat dalam pengurusan perizinan tetapi terkendala dalam jaringan yang kurang baik Dilanjutkan pertanyaan yang sama dengan informan sebelumnya, yang di utarakan peneliti menyangkut apa yang menjadi hambatan masyarakat mengenai penggunaan Aplikasi OSS. Yang di utarakan oleh Bapak Firman, Rama dan Ibu Fitri mengatakan hal yang sama bahwa betul adanya terjadi suatu hambatan yakni di jaringan, akses ke Aplikasi OSS terkadang lamban

di karenakan sinyal yang kurang memadai. Peneliti memahami dari apa yang di katakan informan di atas yang semuanya sama mengenai hambatan yang di alami yakni di sinyal yang kurang memadai atau kurang baik. Dalam hal ini untuk mengakses Aplikasi OSS, sehingga terjadi suatu hambatan dalam proses pembuatan surat izin pembuatan usaha.

Hasil observasi atau pengamatan yang dilakukan peneliti pada lokasi penelitian. Peneliti menemukan banyaknya masyarakat yang merasa terbantu dengan adanya aplikasi OSS tersebut. Hal ini berdasarkan kurangnya antrian untuk mendapatkan pelayanan, dikarenakan sudah ada aplikasi OSS yang bisa diakses oleh masyarakat dimana saja dan kapan saja. Adapun kendala atau hambatan yang dialami masyarakat dalam menggunakan aplikasi OSS, yaitu pada jaringan, untuk menggunakan aplikasi OSS tentunya membutuhkan kuota internet dan jaringan yang memadai agar dapat mengaksesnya. Sedangkan pada sistem jaringan, tidak semua masyarakat memiliki jaringan yang memadai, oleh karenanya hal tersebut masih menjadi hambatan dalam menggunakan aplikasi OSS tersebut.

Berdasarkan analisis hasil wawancara dan observasi dari hasil pengamatan diatas, terkait hambatan ataupun kendala sistem/aplikasi OSS tersebut, peneliti memberi simpulan bahwa, aplikasi OSS ini sudah sangat membantu masyarakat dalam artian mempermudah. Dapat di akses kapan dan dimana saja bila diperlukan melakukan pengurusan perizinan, dapat pula di akses terlebih dahulu sebelum ke kantor, tetapi perlu juga jaringan yang baik demi kelancaran pada saat menggunakan sistem/aplikasi OSS tersebut.

D. KESIMPULAN

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dari survei sesuai nilai persepsi, interval kualitas, interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja/kualitas pelayanan berkategori A yaitu sangat baik mutu pelayanan sehingga masyarakat kabupaten pinrang yang melakukan pengurusan perizinan merasa dimudahkan dengan arahan dan pelayanan yang ada di kantor DPMPTSP Kab Pinrang. Ini dibuktikan dari 14 indikator pelayanan yang diteliti melalui pembagian kuesioner yang dilakukan penulis bahwa nilai interval IKM semua diatas 3,00 berkategori A sangat baik. Hambatan masyarakat yang melakukan pengurusan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang dalam penerapan aplikasi OSS yaitu jaringan dalam mengakses aplikasi OSS, sehingga pengarahan yang dilakukan oleh petugas sudah maksimal padahal kendalanya terdapat pada jaringan sehingga pelayanan petugas dalam mengarahkan masyarakat terkait penggunaan aplikasi OSS disana sudah sesuai dengan sistem pelayanan dan prosedur pelayanan pada kantor DPMPTSP Kab Pinrang

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Z. (2009). Aplikasi Pemasaran dan Salesmanship. Mitra Wacana Media. Anggaran, P., Perbendaharaan, D., & Keuangan, K. (n.d.). Pengaruh Remunerasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(1). <https://doi.org/10.20476/jbb.v17i1.625>
- Arikunto. (2002). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Pratik*.
- Arikunto. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bumi Aksara.
- Ariyanto, H. (2014). *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Unit Pelaksana Teknik Dinas (Uptd) Puskesmas Cibodasari Kecamatan Cibodas Kota Tangerang*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Estaswara, H. (2010). *Stakeholder Relations*. Universitas Pancasila.
- Fawwaz, H. A. Al. (2019). *Implementasi Sistem Online Single Submission Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Usaha Secara Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi*. UIN Maulana Malik Ibrahim.
- Hayat. (2017). *Menejement Pelyanan Publik*. Ii, B. A. B.,

- Kotler, P. (2008). *Manajemen Pemasaran (Edisi 12 J)*. Indeks.
- Mahmoedin. (2010). *Kualitas Pelayanan*. Pustaka Sinar Harapan.
- Mustopadidjaja, A. (2003). *Manajemen Proses Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi Dan Evaluasi Kinerja*, LAN R. Duta Pertiwi Foundation.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima, Fokus Pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur*. Alfabeta.
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima, Fokus Pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur*. Alfabeta.
- Rahayu, F. P., Paselle, E., & Khaerani, T. R. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Online Single Submission (OSS) Di DPMPTSP Kota Samarinda. *EJournal Administrasi Publik*, 9(2), 5018–5032.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang 92 Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan StudiKebijakan(JIASK)*, 1(2).
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Alfabeta
- Hayat. (2017). *Menejement Pelyanan Publik*.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Wimbardana, R., Wijayanti, A. R., Pratama, A. A., & Sagala, S. (2014). Integrasi Rehabilitasi Sosio-Ekonomi Penduduk Setelah Gunung Merapi Tahun 2010 terhadap Perencanaan Pemulihan. In *Resilience Development Initiative (Issue 7)*.