

ANALISIS

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KOTA BATAM

ANALYSIS

OF PUBLIC SATISFACTION SURVEY IN THE PUBLIC SERVICE MAL (MPP) at BATAM CITY

Ohan Suryana

Email: paparyan3@gmail.com

ABSTRACT

The writing of this article aims to determine the extent of service user satisfaction at the Batam city public service mall. This study uses a quantitative descriptive approach. Analysis of data using survey methods with SPSS 25 program. Methods of data collection using a questionnaire with a Likert scale. The validity test results of the r results are above 0.195 (r table) so it can be concluded that the research statement is valid. The reliability test results show Alpha value of 0.955 while the constant value is 0.6, so the overall statement is declared reliable. The results showed that service users from each dimension or element included: requirements, system, time, cost, specification of service type, implementing competency, implementing behavior, complaint handling and facilities and infrastructure expressed satisfaction with the services provided by the Public Service Mall Batam city

Keyword: Public Satisfaction, Public Service Mall, Survey Method

ABSTRAK

Penulisan artikel ini bertujuan mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna layanan pada mal pelayanan publik kota Batam. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Analisis data menggunakan metode survey dengan program SPSS 25. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert. Hasil uji validitas nilai r hasil diatas 0,195 (r tabel) sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan penelitian valid. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Alpha sebesar 0,955 sedangkan nilai konstanta 0,6, sehingga keseluruhan pernyataan dinyatakan reliabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna layanan dari masing-masing dimensi atau unsur antara lain: persyaratan, sistem, waktu, biaya, spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan serta sarana dan prasarana menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik Kota Batam.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Mal Pelayanan Publik, Metode Survey

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Sejak reformasi birokrasi digalakkan dan sistem desentralisasi dijalankan, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah.

Apabila pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah baik atau berkualitas, maka pelaksanaan roda pemerintahan dapat dikatakan berhasil. (Hardiyansyah, 2018).

Desentralisasi merupakan alat pembangunan (*a tool for development*). Dengan demikian dapat dipahami bahwa keberhasilan desentralisasi diantaranya dapat dilihat pada perencanaan, pelaksanaan dan hasil pembangunan

(Saksono, 2013). Konsep desentralisasi harus mengedepankan pelayanan publik yang prima, disamping sudah menjadi keharusan bagi pemerintah, baik pusat maupun daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, isu tentang kualitas pelayanan publik ini juga dipicu adanya pengaruh perubahan paradigma ilmu administrasi, termasuk perubahan global yang terjadi di berbagai bidang kehidupan dan berbagai belahan dunia (Saksono, 2009).

New Public Service (NPS) sebagai paradigma terbaru dari administrasi publik meletakkan pelayanan publik sebagai kegiatan utama para Aparatur Sipil Negara (ASN). Salah satu intisari prinsip NPS adalah bagaimana ASN mengartikulasikan dan membagi kepentingan (*shared interest*) warga negaranya (Denhardt & Denhardt, 2000). NPS sendiri merupakan pengembangan dari *New Public Management* (NPM) yang menurut Broadbent and Laughlin (1997) ingin mengurangi atau bahkan mencabut perbedaan antara sektor publik dengan sektor privat serta menggeser akuntabilitas yang pada awalnya berfokus pada proses menuju akuntabilitas yang berfokus pada hasil.

Untuk itulah kemudian pemerintah menetapkan agenda prioritas Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019 adalah bidang pelayanan publik. Pelayanan publik yang harus dicapai oleh Pemerintah Pusat dan Daerah menurut kajian Pusat Inovasi Pelayanan Publik Lembaga Administrasi Negara (LAN) antara lain mencakup: (a) peningkatan kualitas implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; (b) modernisasi sistem dan manajemen pelayanan publik (SDM, IT, Standar Pelayanan); (c) monitoring dan supervisi kinerja pelayanan publik; (d) penguatan integritas dalam pelayanan publik; dan (e) membuka ruang

partisipasi publik melalui *Citizen Charter* (LAN, 2015).

Sejalan dengan pencapaian agenda tersebut, maka salah satu misi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang berkualitas baik menyangkut pelayanan jasa publik, barang publik, maupun pelayanan administratif termasuk di dalamnya pelayanan perizinan dan nonperizinan. Berkaitan dengan pelayanan perizinan dan nonperizinan, upaya mendorong tumbuh dan berkembangnya dunia usaha dan investasi serta meningkatnya kepuasan masyarakat sangat terkait dengan inovasi, kreativitas dan strategi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat, murah, transparan serta efisien. Oleh karena itu, peran dan tanggung jawab pemerintah sebagai regulator, fasilitator dan katalisator menjadi penting dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat dan dunia usaha melalui berbagai inovasi pelayanan publik (Mahmudi, 2007).

Inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah cukup banyak dilakukan oleh berbagai Kementerian/ Lembaga dan Pemerintah Daerah sebagai respons terhadap tuntutan kecepatan, kemudahan, keterjangkauan, dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Beberapa strategi yang telah dilakukan antara lain dengan membentuk sebuah sistem pelayanan terpadu dengan menggabungkan pendekatan pelayanan fungsional yang dilakukan oleh masing-masing Kementerian/Lembaga/Satuan Kerja ke dalam pendekatan terpadu satu otoritas (Hardiyansyah, 2018).

Salah satu pola pendekatan terpadu satu otoritas adalah pelayanan satu atap (*one stop service*), yaitu: Pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui berbagai pintu. Pola pelayanan ini ditujukan untuk memberikan kemudahan layanan kepada masyarakat, masyarakat cukup datang kesatu tempat

untuk mendapatkan layanan, dan tidak perlu mendatangi ke dinas/instansi pemberi izin yang lokasinya tersebar. Pola pelayanan dilakukan secara terpadu pada suatu tempat oleh beberapa instansi pemerintah sesuai dengan kewenangan masing-masing (Saptawan, 2009).

Pola pelayanan satu atap tersebut kemudian bertransformasi menjadi Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan dan nonperizinan, yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan izin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Dengan konsep ini, pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas *front office* saja. Hal ini dapat meminimalisir interaksi antara pemohon dengan petugas serta menghindari terjadinya pungutan liar (pungli).

Dalam prakteknya kemudian, baik pelayanan satu atap maupun pelayanan terpadu satu pintu masih memunculkan berbagai spekulasi yang pada akhirnya memunculkan kebingungan bagi para penyelenggara perizinan. Menurut Pusat Inovasi Pelayanan Publik LAN, dalam konteks pelayanan perizinan, diperlukan suatu sistem yang dapat memberi efek pada pengambilan keputusan dalam rangka meningkatkan konsistensi dan kontrol dan untuk memberikan penghematan dan efisiensi yang dapat mengkoordinasikan seluruh kepentingan sektor. Dikatakan oleh tim bahwasannya kedua pendekatan terakhir tersebut cenderung mengedepankan logika ekonomi dimana hanya memikirkan sisi keuntungan yang akan didapat saja.

Rumusan Masalah

Bagaimana pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan di Mal Pelayanan Publik sehingga mendorong instansi terkait untuk lebih meningkatkan kualitasnya? Hal ini pada akhirnya menjadikan pemberi layanan

harus lebih inovatif dalam memberikan layanan sehingga tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik lebih meningkat.

Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP). Urgensitas penelitian adalah dalam rangka mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan sehingga mendorong pihak penyelenggara untuk lebih meningkatkan kualitasnya. Hal ini pada akhirnya menjadikan penyelenggara harus lebih inovatif dalam memberikan pelayanan sehingga tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan lebih meningkat sehingga secara tidak langsung akan memengaruhi investasi.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Teori/Konsep

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang dikenal sebagai penyelenggara 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.

Pelayanan senantiasa diukur dari kualitasnya. Menurut Ibrahim (2008) konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi

suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Lebih lanjut dijelaskan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Yang menjadi pertanyaan kemudian adalah ciri-ciri atau atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut? Menurut Tjiptono (1995) atribut atribut yang dapat menjadi ukuran tersebut antara lain: (1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan proses; (2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan; (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; (4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung; (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain; (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan sebagainya.

Untuk itulah kemudian konsep Mal Pelayanan Publik (MPP) hadir. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. MPP bertujuan untuk: (a) memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan; dan (b) meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia dengan berdasarkan prinsip: a. keterpaduan; b. berdaya guna; c. koordinasi; d. akuntabilitas; e. aksesibilitas dan f. kenyamanan.

Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas memang bukanlah hal mudah, karena akan ditemui beberapa tantangan

dan kendala yang harus disikapi positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya (Amin, 2008). Tantangan dan kendala ini wajar terjadi mengingat banyaknya komponen-komponen penunjang pengelolaan pelayanan publik. Dalam buku Penyusunan Standar Pelayanan Publik Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN, 2015). disebutkan bahwa tantangan dan kendala yang mendasar dalam pelayanan publik adalah: 1. Kontak antara pelanggan dengan penyedia pelayanan; 2. Variasi pelayanan; 3. Para petugas pelayanan; 4. Struktur organisasi; 5. Informasi; 6. Kepekaan permintaan dan penawaran; 7. Prosedur dan 8. Ketidakpercayaan publik terhadap kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan, dapat dilakukan melalui survei pelanggan yang didasarkan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan erat dengan kebutuhan pelanggan. Bagaimana mengukur kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan, sesungguhnya banyak dimensi-dimensi atau alat analisa yang dirancang para ahli yang dapat diadopsi, atau sebagai alat pemandu bagi aparatur. Namun dalam penelitian ini, penulis mencoba untuk mengukur berdasarkan kriteria kepuasan masyarakat yang didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017.

Adapun unsur atau dimensi dalam regulasi tersebut meliputi: (1) Persyaratan; (2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur; (3) Waktu Penyelesaian; (4) Biaya/Tarif; (5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; (6) Kompetensi Pelaksana; (7) Perilaku Pelaksana; (8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; serta (9) Sarana dan prasarana. Sedangkan faktor dominan yang memengaruhi kualitas pelayanan publik secara garis besar menurut Hardjaloka (2014) antara lain: (1) Motivasi kerja birokrasi; (2) Kemampuan aparatur; (3)

Pengawasan/kontrol; (4) Perilaku birokrasi; (5) Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi; dan (6) Restrukturisasi organisasi.

Pendekatan PTSP dan *One Stop Service* yang dirasa masih kurang dalam implementasinya menjadikan urgensi pendekatan lain patut dieksplorasi lebih lanjut. Alternatif pendekatan lain menurut Christensen and Laegreid tahun 2006 adalah melalui konsep *Whole of Government*(WOG). Konsep ini merupakan konsep yang mengadopsi prinsip koordinasi dan integrasi strategi dalam pelayanan serta mengedepankan ilmu sosial. WOG menunjukkan sistem kerja yang melintasi batas-batas sektoral mereka untuk mencapai tujuan bersama dan respons pemerintah yang terintegrasi untuk isu-isu tertentu. Hal terpenting dalam konsep ini adalah kemampuannya untuk memberikan efek keputusan kebijakan pemerintah dalam rangka meningkatkan konsistensi dan kontrol dalam memberikan penghematan dan efisiensi, sehingga kepuasan masyarakat akan meningkat (Budiati, 2017).

Seiring perkembangannya, konsep WOG kemudian dikembangkan oleh Kementerian PAN & RB menjadi pelayanan terpadu yang dikenal dengan istilah Mal Pelayanan Publik. Mal dalam konteks ini merupakan suatu bangunan yang memiliki fungsi pelayanan terpadu satu atap sebagaimana pelayanan terpadu satu pintu yang diselenggarakan dalam satu tempat meliputi berbagai jenis pelayanan publik dari berbagai instansi terkait. Pembentukan Mal tersebut juga merupakan hasil kolaborasi kajian dengan Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi (BPPPT). Hasil kajian menunjukkan bahwa sistem pelayanan dalam konsep Mal tersebut cenderung memiliki keunggulan dalam hal efisiensi dan efektifitas. Sehingga dapat diasumsikan jika implementasinya berjalan dengan baik, maka kepuasan masyarakat

terhadap pelayanan publik semakin meningkat.

Berdasarkan kajian dari Kementerian PAN & RB, pelayanan publik yang dilakukan 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. Mengingat Mal Pelayanan Publik (MPP) baru diaplikasikan di beberapa daerah, maka untuk melihat sejauh mana pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan bagi masyarakat perlu dilakukan survey.

Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ghifari (2018) terkait Formulasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi masih menunjukkan beberapa hambatan, salah satunya dikarenakan luasnya wilayah sehingga pelayanan tidak dapat menjangkau bagi seluruh warga. Disamping itu, tidak adanya ketersediaan anggaran menyulitkan aparatur untuk melakukan sosialisasi ke seluruh warga.

Penelitian yang dilakukan oleh Rasyidin (2017) menunjukkan bahwa perlunya waktu untuk menyesuaikan beberapa regulasi terkait perizinan dan kurangnya kesadaran Masyarakat menjadi salah satu faktor penghambat dalam pengimplementasian Mal Pelayanan Publik. Adawiyah (2018) dalam penelitiannya terkait Inovasi dalam Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang digunakan cenderung masih tidak kompatibel sehingga proses pelayanan membutuhkan waktu yang lebih lama dari apa yang dijanjikan dan diharapkan.

Penelitian terkait Optimalisasi Kemudahan Pelayanan Investasi Melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Mal Pelayanan Publik Kota Batam yang dilakukan oleh Nilamsuri (2018) masih menunjukkan hambatan terkait sosialisasi dan simulasi, kesiapan sistem informasi dan SDM, perancangan serta penambahan waktu operasional.

C. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian dalam penelitian ini menggunakan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif dapat diartikan sebagai pendekatan yang berlandaskan pada filsafat positivism. Pendekatan ini digunakan untuk memprediksi (*to predict*) atau menjelaskan (*to explain*) terkait hipotesa yang ditetapkan (Sudarma, 2010). Pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan menggunakan *software* SPSS.

Analisis deskriptif digunakan untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai *setting* sosial dan hubungan-hubungan yang terdapat dalam penelitian (Sugiyono, 2011). Dalam penelitian ini, penulis memiliki maksud dan tujuan memberikan suatu gambaran terperinci mengenai tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Batam.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu penelitian survei dengan cara angket/kuesioner dan studi pustaka. Peneliti menyebarkan angket/kuesioner kepada pihak pengguna layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Batam. Peneliti juga menggunakan studi pustaka berupa artikel ilmiah dan buku terkait tentang pelayanan publik dan implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP).

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Batam. Sampel yang ditetapkan adalah 100 responden, hal ini dikarenakan tidak memungkinkannya untuk melakukan penelitian terhadap keseluruhan pengguna

layanan. Jenis penarikan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik penarikan sampel menggunakan *purposive sampling* yaitu, teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Teknik analisa data menggunakan *Skala Likert*, yaitu digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial. Melalui *skala likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak menyusun item-item *instrument* yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Dari hasil data yang telah diolah melalui penyebaran kuesioner kepada para responden yang menggunakan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Batam diperoleh kategori profil responden berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan dan Pekerjaan sebagai berikut:

Tabel 1: Jenis Kelamin
Gender Responden

	Freque ncy	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumula tive Percent
Val Laki- id Laki	51	51.0	51.0	51.0
Peremp uan	49	49.0	49.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Dari tabel di atas terlihat bahwa sebesar 51% mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki dan sisanya 49% berjenis kelamin perempuan. Hasil diatas menunjukkan bahwa hampir seimbang antara laki-laki dan perempuan sebagai

pengguna layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Batam.

Tabel 2: Umur Responden Statistics

Umur Responden		
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		32.8600
Median		29.9286 ^a
Mode		30.00
Sum		3286.00

a. Calculated from grouped data.

Dari tabel 1.2 di atas terlihat bahwa rata-rata hitung (*mean*) umur responden yang menggunakan layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Batam adalah 32,86 jika dibulatkan umur responden rata-rata adalah 33 tahun. Nilai rata-rata pertengahan atau nilai posisi tengah (*median*) umur responden adalah 29,93 dibulatkan menjadi 30 tahun. Nilai yang paling sering muncul (*modus*) umur responden adalah 30 tahun.

Tabel 3: Pendidikan Responden Pendidikan Responden

		Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
Valid	SD	1	1.0	1.0	1.0
	SLTA	35	35.0	35.0	36.0
	DIII	14	14.0	14.0	50.0
	S1	48	48.0	48.0	98.0
	S2	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Dari tabel diatas terlihat bahwa sebesar 2% responden lulusan S2, 48% responden merupakan lulusan S1, 14% responden lulusan DIII, lulusan SLTA sebesar 35% dan sisanya sebesar 1% adalah lulusan SD. Untuk lulusan SLTP tidak ditemukan. Persentase menunjukkan bahwa responden dengan latar pendidikan S1 lebih banyak dari yang lainnya.

Tabel 4: Pekerjaan Responden

Pekerjaan Responden

		Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
Valid	IRT	2	2.0	2.0	2.0
	Mahasiswa	1	1.0	1.0	3.0
	Honor	2	2.0	2.0	5.0
	Swasta	79	79.0	79.0	84.0
	BUMN	1	1.0	1.0	85.0
	PNS	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Dari tabel diatas terlihat bahwa sebesar 79% mayoritas responden berprofesi sebagai Karyawan Swasta, 15% reponden berprofesi sebagai Pegawai Negeri Sipil, sebesar 2% berprofesi sebagai karyawan honor, profesi karyawan BUMN dan Mahasiswa sebesar 1%. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Batam berprofesi sebagai Karyawan Swasta.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Tabel 5: Uji Instrumen Penelitian Case Processing Summary

Cases	N		%	
	Valid	Excluded ^a		
	99	1	99.0	1.0
Total	100		100.0	

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Valid tidaknya suatu pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner dilakukan dengan membandingkan nilai r tabel dan nilai r hitung. Nilai r hitung adalah hasil olah data pada keluaran dengan judul item-total statistik. Sedangkan nilai r tabel dapat dilihat dalam tabel r, dalam penelitian ini jumlah responden 100 dan $\alpha = 5\%$, nilai r tabel adalah 0,195. Ketentuan valid tidaknya suatu pertanyaan mengacu pada ketentuan: jika r hitung > r tabel, pernyataan dinyatakan valid, jika r hitung < r tabel, pernyataan dinyatakan tidak valid.

Setelah dilakukan olah data, Dari 45 pernyataan nilainya kurang dari 0,195 (r tabel), yaitu pernyataan 9 dengan nilai - 0,011 (terlampir data). Artinya pernyataan tersebut tidak valid. Setelah dilakukan olah data ulang dengan mengeluarkan pernyataan yang tidak valid, terlihat 44 pernyataan memiliki r hasil yang lebih besar dari nilai r tabel. Dengan kata lain semua pernyataan memiliki nilai r hasil diatas 0,195 (r tabel) sehingga dapat disimpulkan keempat puluh empat pernyataan tersebut valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 6: Reliability Statistics
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.955	44

Proses olah data menghasilkan kesimpulan bahwa keempat puluh empat pernyataan tersebut valid, analisis selanjutnya adalah uji reliabilitas. Untuk mengetahui reliabilitas pernyataan adalah melihat nilai Alpha, dalam penelitian ini 0,955. Nilai ini dibandingkan dengan nilai yang dipersyaratkan atau konstanta, yaitu 0,6. Kesimpulan diambil dengan mengacu pada ketentuan berikut: jika nilai Alpha > nilai konstanta, pernyataan dinyatakan reliabel, jika nilai Alpha < nilai konstanta, pernyataan dinyatakan tidak reliabel.

Berdasarkan uji, nilai Alpha sebesar 0,955 sedangkan nilai konstanta 0,6, sehingga keseluruhan pernyataan diatas dinyatakan reliabel dan dapat diolah lebih lanjut.

Interpretasi Hasil Gambaran Umum Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Batam

Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) dimaksudkan dalam rangkan mewujudkan visi Kota Batam khususnya dalam upaya meningkatkan daya saing Kota Batam sebagai daerah investasi melalui pelaksanaan tata kelola

pemerintahan yang baik, bersih, transparan, akuntabel dan mengayomi. Sebelum adanya MPP permasalahan dibatam terkait perizinan sangat rumit antara lain: a. banyaknya instansi yang melaksanakan pelayanan publik; b. lokasi pelayanan publik saling berjauhan; c. birokrasi yang rumit dan tidak transparan; d. ketersediaan data dan informasi yang terbatas; e. penggunaan teknologi informasi belum optimal dan data belum terintegrasi dengan baik; serta f. pemohon banyak mengeluarkan biaya dan tidak adanya kepastian waktu.

Dalam rangka memecahkan permasalahan yang rumit tersebut, maka dibangunlah Mal Pelayanan Publik (MPP), tahapan mewujudkan MPP Batam berikut:

MPP berlokasi di Gedung *Sumatera Convention Centre* (SCC) Batam Centre. MPP diresmikan oleh Menpan RB pada tanggal 20 September 2018, namun sudah beroperasi sejak 27 November 2017. Sejak beroperasi, MPP memiliki 428 layanan publik, yang dilayani baik secara *online* maupun *offline*. Berdasarkan data statistik, MPP Batam telah dikunjungi rata-rata 1.200 orang/hari. MPP Batam juga menjadi rujukan/percontohan dari daerah lain terkait pelayanan publik, tercatat lebih dari 120 daerah/instansi dan 29 Duta Besar atau Atase Negara sahabat berkunjung ke MPP Kota Batam, dengan total kunjungan hingga Desember 2018 sebanyak 3.500 orang dari luar daerah. Sebanyak 34 Instansi dengan 227 petugas melakukan 423 layanan publik kepada masyarakat.

Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi variabel penelitian bertujuan untuk melihat gambaran masing-masing variabel penelitian berdasarkan jawaban responden. Jawaban responden disajikan dalam bentuk distribusi dan presentase, sehingga dapat diketahui kecenderungan responden secara umum. Jawaban yang ada dalam deskripsi masing-

masing variabel adalah jawaban responden yaitu pengguna layanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Batam. Hasil analisis deskriptif masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

Dimensi Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Tabel 7: Dimensi Persyaratan

		Q1			
		Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Netral	4	4.0	4.0	5.0
	Setuju	53	53.0	53.0	58.0
	Sangat Setuju	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Dari tabel diatas sebesar 53% responden cenderung menjawab setuju, 42% sangat setuju, 4% netral dan 1% tidak setuju terhadap pernyataan bahwa informasi memuat semua persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh layanan.

		Q2			
		Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Netral	5	5.0	5.0	6.0
	Setuju	50	50.0	50.0	56.0
	Sangat Setuju	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tabel selanjutnya menunjukkan pernyataan terkait bahwa informasi memuat semua prosedur layanan yang dibutuhkan menunjukkan sebesar 50% responden cenderung menjawab setuju, 44% sangat setuju, 5% netral dan 1% menyatakan tidak setuju.

Dari kedua tabel tersebut, Mal Pelayanan Publik (MPP) kota batam secara umum cenderung telah memenuhi syarat dalam hal terpenuhinya informasi pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif kepada pengguna layanan.

Dimensi Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

Tabel 8: Dimensi Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

		Q1			
		Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
Valid	Netral	5	5.0	5.0	5.0
	Setuju	48	48.0	48.0	53.0
	Sangat Setuju	47	47.0	47.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Dari tabel diatas sebesar 48% responden cenderung menjawab setuju, 47% sangat setuju dan 5% netral terhadap pernyataan bahwa pelayanan diberikan secara adil sesuai dengan prosedur atau ketentuan.

		Q2			
		Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
Valid	Netral	7	7.0	7.0	7.0
	Setuju	54	54.0	54.0	61.0

Sangat Setuju	39	39.0	39.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tabel selanjutnya terhadap pernyataan bahwa proses atau tahapan atau alur layanan bersifat sederhana sesuai dengan prosedur atau ketentuan menunjukkan 54% reponden cenderung menjawab setuju, 38% sangat setuju dan 7% netral.

Hal ini mengindikasikan bahwasannya Mal Pelayanan Publik cenderung telah memenuhi persyaratan sistem, mekanisme dan prosedur terkait tata cara pelayanan yang dibakukan serta kesederhaan dalam tahapan.

Dimensi Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Tabel 9: Dimensi Waktu Penyelesaian

		Q1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Netral	9	9.0	9.0	10.0
	Setuju	45	45.0	45.0	55.0
	Sangat Setuju	45	45.0	45.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Dari tabel diatas sebesar 45% responden cenderung menjawab setuju, 45% sangat setuju, 9% netral dan 1% menjawab sangat tidak setuju terhadap pernyataan bahwa unit layanan memiliki jadwal pelayanan yang pasti.

Q2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	12	12.0	12.0	12.0
	Setuju	44	44.0	44.0	56.0
	Sangat Setuju	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tabel selanjutnya terkait apakah unit layanan memberikan layanan secara tepat waktu sesuai dengan aturan atau ketentuan menunjukkan 44% responden cenderung menjawab setuju, 44% sangat setuju dan 12% menjawab netral.

Dari kedua tabel diatas mengindikasikan bahwasannya Mal Pelayanan Publik memiliki kecenderungan kepastian waktu penyelesaian baik dalam jadwal maupun ketepatan waktu penyelesaian produk layanan.

Dimensi Tarif

Tarif atau biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dana atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat serta peraturan perundang-undangan.

Tabel 10: Dimensi Tarif

		Q1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	8	8.0	8.0	8.0
	Setuju	48	48.0	48.0	56.0
	Sangat Setuju	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Dari tabel diatas sebesar 48% responden cenderung menjawab setuju, 44% sangat setuju, dan 8% netral terkait pernyataan

bahwa terdapat kepastian biaya terhadap layanan yang diberikan.

Q2

		Frequenc y	Perce nt	Valid Perce nt	Cumulati ve Percent
Vali d	Netra l	7	7.0	7.0	7.0
	Setuj u	50	50.0	50.0	57.0
	Sang at Setuj u	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tabel selanjutnya dari dimensi tarif menunjukkan sebesar 50% responden cenderung menjawab setuju, 43% sangat setuju setuju. Sebesar 7% responden cenderung menyatakan netral terkait pernyataan untuk layanan berbayar, besarnya biaya tarif sesuai dengan aturan atau ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan tabel diatas, untuk dimensi tarif, Mal Pelayanan Publik cenderung telah memberikan kepastian tarif sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan khusus untuk layanan berbayar maupun yang tidak.

Dimensi Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

Tabel 11: Dimensi Spesifikasi Produk

Q1

		Frequenc y	Perce nt	Valid Perce nt	Cumulati ve Percent
Vali d	Netra l	7	7.0	7.0	7.0
	Setuj u	48	48.0	48.0	55.0
	Sang at Setuj u	45	45.0	45.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Dari tabel diatas terlihat bahwa sebesar 48% responden cenderung menjawab setuju dan

45% sangat setuju, sebesar 7% netral terkait pernyataan bahwa akses informasi mengenai hasil layanan disampaikan secara terbuka.

Q2

		Frequenc y	Perce nt	Valid Perce nt	Cumulati ve Percent
Vali d	Tidak Setuj u	1	1.0	1.0	1.0
	Netra l	9	9.0	9.0	10.0
	Setuj u	53	53.0	53.0	63.0
	Sang at Setuj u	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tabel selanjutnya terkait dimensi diatas menunjukkan sebesar 57% reponden cenderung menjawab setuju, 37% sangat setuju, 9% netral dan 1% tidak setuju terhadap pernyataan bahwa tersedia akses komunikasi bagi pengguna dalam menyampaikan keluhan terkait pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan kedua tabel diatas, menunjukkan bahwasannya Mal Pelayanan Publik cenderung telah memberikan hasil pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan terkait hasil dari setiap spesifikasi pelayanan.

Dimensi Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman

Tabel 12: Dimensi Kompetensi Pelaksana

Q1

		Frequenc y	Perce nt	Valid Perce nt	Cumulati ve Percent
Vali d	Netra l	7	7.0	7.0	7.0
	Setuj u	42	42.0	42.0	49.0

Sangat Setuju	51	51.0	51.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Dari tabel diatas sebesar 51% reponden cenderung menjawab sangat setuju 42% setuju dan sebesar 7% netral terkait pernyataan bahwa pegawai memiliki keahlian yang baik dalam memberikan layanan.

Q2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Netral	5	5.0	5.0	6.0
	Setuju	43	43.0	43.0	49.0
	Sangat Setuju	51	51.0	51.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tabel selanjutnya dari dimensi diatas menunjukkan sebesar 51% responden cenderung menjawab sangat setuju, 43% setuju, 5% netral dan 1% tidak setuju terkait pernyataan bahwa pegawai memiliki pemahaman yang baik terhadap substansi atau peraturan terkait pelayanan

Berdasarkan hasil tersebut, Mal Pelayanan Publik cenderung memiliki Pegawai yang memiliki pengetahuan, keterampilan dan pengalaman dalam memberika pelayanan kepada masyarakat.

Dimensi Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Tabel 13: Dimensi Perilaku Pelaksana

Q1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Total	100	100.0	100.0	

Netral	8	8.0	8.0	9.0
Setuju	37	37.0	37.0	46.0
Sangat Setuju	54	54.0	54.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Dari tabel diatas sebesar 54% responden cenderung menjawab sangat setuju, 37% setuju, 8% netral dan 1% tidak setuju terhadap pernyataan bahwa pegawai bersikap sopan kepada pengguna layanan.

Q2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	11	11.0	11.0	11.0
	Setuju	43	43.0	43.0	54.0
	Sangat Setuju	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tabel selanjutnya menunjukkan bahwa sebesar 46% responden cenderung menjawab sangat setuju, 43% setuju dan 11% netral terkait pernyataan bahwa pegawai mau mendengarkan dengan baik informasi dari pengguna layanan.

Berdasarkan data dari tabel diatas, Mal Pelayanan Publik cenderung ramah terhadap pengguna layanan, sikap petugas sangat kooperatif dalam memberikan pelayanan.

Dimensi Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Tabel 14: Dimensi Pengaduan

Q1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Netral	21	21.0	21.0	22.0
	Setuju	55	55.0	55.0	77.0
	Sangat Setuju	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Dari tabel diatas sebesar 55% responden cenderung menjawab setuju, 23% sangat setuju, 21% netral dan 1% tidak setuju terhadap pernyataan bahwa ada mekanisme untuk pengajuan keberatan/banding dan pengaduan.

Q2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Netral	17	17.0	17.0	18.0
	Setuju	52	52.0	52.0	70.0
	Sangat Setuju	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tabel selanjutnya terkait atas tersedianya aturan terkait pengenaan penanganan sanksi atau denda yang dikomunikasikan secara transparasn menunjukkan sebesar 52% menyatakan setuju, 30% sangat setuju, 17%netral dan 1% menyatakan tidak setuju.

Berdasarkan data diatas, Mal Pelayanan Publik cenderung telah dapat menangani pengaduan, saran dan masukan sehingga respon balik dari penyedia layanan dapat langsung diterima oleh pengguna layanan baik terhadap pengenaan sanksi ataupun penanganan pengajuan keberatan atau banding.

Dimensi Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (mobil, mesin, komputer dan lain-lain) sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung, tanah)

Tabel 15: Dimensi Sarana dan Prasarana

Q1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	11	11.0	11.0	11.0
	Setuju	50	50.0	50.0	61.0
	Sangat Setuju	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Dari tabel diatas sebesar 50% responden cenderung setuju, 39% sangat setuju dan 11% netral terkait pernyataan bahwa unit layanan memiliki sarana dan prasarana yang baik.

Q2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Netral	8	8.0	8.0	9.0
	Setuju	61	61.0	61.0	70.0
	Sangat Setuju	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tabel selanjutnya terkait pernyataan bahwa unit layanan memiliki desain tata ruang yang baik menunjukkan 61% setuju, 30% sangat setuju, 8% netral dan 1% tidak setuju.

Berdasarkan data diatas, Mal Pelayanan Publik cenderung memiliki

sarana dan prasarana yang baik sehingga dapat menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna layanan dari masing-masing dimensi puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik Kota Batam.

Disamping itu, dengan adanya survey terhadap dimensi tersebut dapat memacu persaingan positif antar unit penyedia layanan dalam upaya peningkatan kinerja layanan. Dengan dilakukannya survey tersebut maka dapat diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing dimensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dapat diketahui juga kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik. Hal ini kedepannya diharapkan dapat dijadikan bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang diperlukan demi kepuasan pengguna layanan pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Batam.

E. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dari unsur-unsur atau dimensi kepuasan pelanggan berdasarkan peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi antara lain: persyaratan; sistem, mekanisme dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan cenderung puas terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Batam.

Rekomendasi

Saran penulis, kedepan harus dapat dieksplorasi lebih lanjut terkait hubungan atau pengaruh dari masing-masing dimensi terhadap kinerja pelayanan publik khususnya Mal Pelayanan Publik Kota

Batam. Hal ini dilakukan agar pemberi layanan dapat lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan kepada pengguna layanan sehingga tercipta pelayanan publik yang prima.

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, P. R. (2018). Inovasi Dalam Pelayanan Publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwagi. *Jurnal Politico*, 2(September), 264-275.
- Amin, I. (2008). *Pokok-Pokok Administrasi Publik dan Implementasinya*. Bandung: Refika Aditama.
- Broadbent, J., & Laughlin, R. (1997). Evaluating the "New Public Management" Reforms in the UK: A Constitutional Possibility. *Public Administration*, 75(3), 487-507. <https://doi.org/10.1111/1467-9299.00071>
- Budiati, L. (2017). *Whole of Government (WoG) Pada Sektor Publik*.
- Christensen, T., & Laegreid, P. (2006). The Whole-of-Government Approach to Public Sector Reform. *Public Administration Review*, 67(6), 1059-1066. Retrieved from <https://bora.uib.no/bitstream/1956/1893/1/N06-06> Christensen-L?greid.pdf
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The New Public Service: Serving Rather than Steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549-559. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00117>
- Ghifari, D. T. (2018). *Formulasi Kebijakan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi Tahun 2018*. Universitas Brawijaya.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (Edisi Revi). Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hardjaloka, L. (2014). Studi Penerapan E-Government di Indonesia dan Negara Lainnya sebagai Solusi Pemberantasan Korupsi di Sektor Publik. *Jurnal*

- Rechtsvinding*, 3 No 3(10), 257-275.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- LAN. (2015). *Penyusunan Profil Best Practice PTSP Sintesa Model Pelayanan Perizinan Beyond PTSP*. (E. Muthmainah, Marsono, W. A. Yohanitas, & H. B. Kusuma, Eds.) (Cetakan 1). Jakarta: Pusat Inovasi Pelayanan Publik - LAN.
- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Nilamsuri, R. D. (2018). *Optimalisasi Kemudahan Pelayanan Investasi Melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Mall Pelayanan Publik Kota Batam*. Universitas Internasional Batam.
- Rasyidin, A. W. (2017). *Analisis Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo*. Universitas Hasanuddin.
- Saksono, R. N. A. (2009). Analysis of Agency Problems in Development Plan Alignment : An Indonesia-Malaysia Comparative Study, (021), 25-39.
- Saksono, R. N. A. (2013). Keselarasan dalam Perencanaan Pembangunan Multilevel: Suatu Tinjauan Pustaka. *Jurnal Good Governance*, 9(2), 125-148.
- Saptawan, A. (2009). Pengembangan Praktik Pelayanan Prima dalam Kebijakan Pemerintah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(2), 114-122. Retrieved from ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/view/106
- Sudarma, M. (2010). Paradigma Penelitian Akuntansi dan Keuangan. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 1(1), 97-108.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif/Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (1995). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.