

## Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil PTASDP Indonesia Ferry (Persero)

Ananda Amelia<sup>1</sup>, Muhammad Rizki<sup>2</sup>

Politeknik STIA LAN Jakarta

[anandamelia34@gmail.com](mailto:anandamelia34@gmail.com)<sup>1</sup>, [muhammadrizki@stialan.ac.id](mailto:muhammadrizki@stialan.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstract

*PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) is a state-owned enterprise (SOE) that carries out Corporate Social Responsibility (CSR) as a form of corporate responsibility to the surrounding community. One of the CSR initiatives undertaken by ASDP is the PUMK program, which currently faces challenges in providing services to MSME (Micro, Small, and Medium Enterprises) stakeholders. These challenges primarily relate to the suboptimal level of service provided by the company, resulting in the community not fully experiencing the benefits intended by the company. This research aims to assess the quality of services provided by ASDP from the perspective of the Community Satisfaction Survey based on PERMENPAN RB No. 14 of 2017, which outlines nine criteria. The analysis of this research applies the service quality theory, which comprises five dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The findings of this study indicate positive scores for the dimensions of reliability and responsiveness in the PUMK service. However, the dimensions of tangibles and assurance still require improvement from the company's end.*

**Keywords:** Service Quality; Corporate Social Responsibility; Community Satisfaction Index

### Abstrak

PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) merupakan BUMN yang menjalankan Corporate Social Responsibility (CSR) sebagai bentuk tanggung jawab perusahaan terhadap sekitar. Salah satu bentuk CSR yang dimiliki ASDP adalah program PUMK yang mana program ini masih terdapat masalah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pelaku UMKM, yaitu kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh perusahaan yang membuat masyarakat tidak sepenuhnya merasakan manfaat yang diberikan oleh perusahaan. Penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana kualitas layanan pada ASDP dilihat dari sudut pandang Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 yang memiliki sembilan unsur. Analisis penelitian ini menggunakan teori service quality yang memiliki lima dimensi, yaitu; 1) Tangibel (berwujud), 2) Reliability (kehandalan), 3) Responsiviness (ketanggapan), 4) Assurance (jaminan), dan 5) Empathy (Empati). Penelitian ini menunjukkan nilai positif dari dimensi service quality pada pelayanan PUMK ini adalah reliability dan responsiveness. Sedangkan dimensi tangibel dan assurance masih perlu perbaikan oleh pihak perusahaan.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan; CSR; Indeks Kepuasan Masyarakat.

### PENDAHULUAN

Pelayanan Publik diatur dalam UU Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menurut Chapman dan Cowdell (1998) pelayanan publik adalah pelayanan yang dijalankan oleh institusi publik yang didirikan oleh negara untuk kepentingan negara (Rahayu, Juwono, dan Rahmayanti 2020:12). Namun, seringkali pelayanan publik tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Rifky 2021:160). Masyarakat berharap pemerintah memberikan pelayanan terbaik, sehingga pemerintah harus terus meningkatkan kinerjanya (Putri et al., 2021, hal. 24). Pemerintah diharapkan menyediakan layanan publik berkualitas tinggi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Silalahi, Ritonga, dan Batubara 2019:7). Sebab masyarakat mengharapkan kepuasan dari layanan yang diterima (Taufiqurokhman 2014:64).

*Corporate Social Responsibility* (CSR) adalah salah satu bentuk implementasi layanan publik bagi perusahaan. Moon dan Vogel (2008) menyatakan bahwa CSR merupakan hubungan antara aktor pasar dan pemerintah (Yogia dan Wedayanti 2019:115). CSR merupakan komitmen perusahaan untuk berkontribusi pada pembangunan ekonomi berkelanjutan dengan memperhatikan kualitas perusahaan dan masyarakat (Hana dan Kriswibowo 2022:142). Perusahaan berusaha untuk membangun hubungan baik dengan masyarakat sekitar melalui TJSL (Humaedi, Santoso, dan Ismail 2021:63), mengenai kewajiban perusahaan kepada lingkungan sekitar diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas.

PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) merupakan salah satu perusahaan jasa transportasi yang memiliki komitmen untuk melaksanakan program TJSL yang berorientasi pada pembangunan berkelanjutan. Salah satu bentuk pelaksanaan program TJSL yang dilaksanakan oleh PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) adalah program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil (PUMK), kegiatan ini membantu memberdayakan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dengan memberikan bantuan pendanaan, pelatihan serta meningkatkan kontribusi dalam sektor perekonomian. Namun, masyarakat merasa manfaat yang diberikan oleh perusahaan kurang optimal, Hal ini tidak sejalan dengan tujuan adanya CSR untuk memberikan program layanan yang dapat membantu perusahaan serta kurangnya keterbukaan informasi yang diberikan oleh perusahaan. Program harus bermanfaat dan memberikan dampak positif bagi masyarakat untuk mengetahui dampak dari program yang dilaksanakan (Humaedi et al. 2021:64). Keberhasilan program dapat diketahui dengan tingkat kepuasan penerima manfaat (Eko Widodo et al. 2019:36). Dengan mengetahui tingkat kepuasan dicapai apabila penerima layanan memperoleh manfaat yang sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan (Suandi 2019:17)

Mengukur tingkat kepuasan penerima manfaat dapat dilakukan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), pelaksanaan IKM diatur oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (PERMEN PAN-RB) Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, menurut PERMEN PAN RB terdapat 9 unsur untuk mengukur kualitas pelayanan publik. IKM merupakan cara untuk mengevaluasi keberhasilan program dari sudut pandang penerima manfaat (Humaedi et al. 2021:64). Selain itu, Untuk mengukur kualitas layanan diperlukan adanya alat ukur, menurut Zeitham alat ukur untuk mengetahui kualitas dari pelayanan dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan yaitu; 1) *Tangibel* (berwujud), 2) *Reliability* (kehandalan), 3) *Responsiviness* (ketanggapan), 4) *Assurance* (jaminan), dan 5) *Empathy* (Empati).

## **KAJIAN LITERATUR**

### **Indeks Kepuasan Masyarakat**

Menurut PERMEN PAN-RB Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, "IKM adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka". Pada jurnal lain mengatakan bahwa IKM merupakan data dan informasi mengenai kepuasan penerima layanan yang diperoleh melalui pengukuran kuantitatif dan kualitatif (Agustini 2020:2). Pengukuran IKM diperlukan untuk mengevaluasi serta memperbaiki kebijakan yang diterapkan melalui IKM untuk mengetahui antara harapan masyarakat dengan layanan yang diberikan pemerintah (Putri et al., 2021, hal. 24). Salah satu metode evaluasi untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan

dapat menggunakan pengukuran IKM (Izmaya dan Purnamasari 2021:94). Penilaian IKM dapat diperoleh melalui survei kepada masyarakat yang menerima program layanan, yang kemudian digunakan untuk evaluasi guna memperbaiki mekanisme serta menambah manfaat bagi masyarakat (Eko Widodo et al. 2019:36).

### **Kualitas Layanan**

Kualitas pelayanan adalah inti kinerja pelayanan dan menjadi indikator keberhasilan pada suatu layanan yang diberikan (Hayat 2017:69). Oleh karena itu, kualitas layanan dapat diukur dengan melihat kemampuan penyedia layanan memenuhi harapan pelanggan (Nurdin 2019:17). Alat untuk menilai kualitas layanan publik adalah mutu layanan, yang dapat diukur melalui berbagai aspek kualitas layanan (Nurdin 2019:57). Kualitas Pelayanan menurut Zeitham, et al. (1990) dalam Nurdin (2019, hal. 57) dapat diukur melalui: 1) Tangible (Berwujud), dapat diukur melalui petugas yang melayani, kenyamanan tempat, kemudahan akses dan proses pelayanan. 2) Reliability (Kehandalan), dapat diukur melalui tingkat kecepatan, ketepatan, dan kesesuaian petugas yang memberikan layanan sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP). 3) Responsiviness (Ketanggapan), dapat diukur dengan respon setiap pelanggan yang mendapat pelayanan serta tanggapan petugas terhadap keluhan tersebut. 4) Assurance (Jaminan), dapat diukur dengan ketepatan waktu pelayanan, biaya pelayanan, serta legalitas pelayanan. 5) Empathy (Empati), dapat diukur dari keramahan, sopan santun, dan sikap petugas dalam menghargai pelanggan dan tidak bersifat diskriminatif.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode pendekatan kualitatif. Dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara melalui survei yang dilakukan berdasarkan PERMEN PAN-RB No. 14 Tahun 2017. Kriteria sampling pada penelitian ini adalah UMKM binaan ASDP dengan 97 informan yang dihitung berdasarkan tabel sampel Krejcie dan Morgan

### **Teknik Pengolahan Data**

Penelitian ini menggunakan metode pengolahan data mengikuti ketentuan yang tercantum dalam PERMEN PAN RB No. 14 Tahun 2017. Prosedur pengolahan setiap SKM dimulai dengan Perhitungan nilai rata-rata tertimbang. Menghitung rata-rata tertimbang dari unsur pelayanan, yaitu terdapat 9 unsur yang digunakan dalam penelitian ini.

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per-unsur

Untuk memperoleh nilai SKM pada unit pelayanan, maka digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

**Tabel 1**  
**Nilai Indikator Pelayanan**

Indikator Pelayanan	NRR Perunsur	Bobot	NRR Tertimbang	Mutu Layanan
Persyaratan Pelayanan	3,26	0,11	0,36	Baik
Sistem, Mekanisme, & Prosedur Pelayanan	3,26	0,11	0,36	Baik
Waktu Pelayanan	3,14	0,11	0,35	Baik
Biaya/Tarif	2,82	0,11	0,31	Kurang Baik
Produk Layanan	3,21	0,11	0,35	Baik
Kemampuan Petugas	3,26	0,11	0,36	Baik
Perilaku Petugas	3,33	0,11	0,37	Baik
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	2,99	0,11	0,33	Kurang Baik
Sarana & Prasarana	3,12	0,11	0,34	Baik
<b>Σ NRR Tertimbang</b>			<b>3,12</b>	

Dengan demikian nilai kepuasan UMKM binaan ASDP berdasarkan hasil nilai indeks indikator maka nilai indeks kepuasan masyarakat dapat dihitung dengan sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \Sigma \text{NRR Tertimbang} \times 25$$

$$\text{Sehingga, Nilai Konversi IKM} = 3,12 \times 25 = 78,03$$

Hasil perhitungan nilai IKM ini memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan perusahaan pada program pelayanan. Analisis perhitungan nilai IKM ini menggunakan standar yang telah ditetapkan oleh PERMEN PAN RB No. 14 Tahun 2017. Melalui perhitungan ini dapat diketahui Nilai Survei Kepuasan Masyarakat yang sudah dikonversikan maka Pelayanan pada Program PUMK PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) adalah sebesar 78,03, program PUMK dikategorikan mutu layanan B yang berarti kinerja pelayanan Baik.

Selain dengan mengukur kualitas layanan berdasarkan IKM, kualitas layanan dapat juga diukur dengan n 5 dimensi tentang pelayanan publik yaitu: 1) *Tangible* (Berwujud), 2) *Reliability* (Kehandalan), 3) *Responsiviness* (Ketanggapan), 4) *Assurance* (Jaminan), 5) *Empathy* (Empati).

## **Analisis Kualitas Layanan**

### *1. Tangible*

Berdasarkan dari analisis mengenai indikator penilaian kualitas layanan dengan dimensi kualitas layanan, dapat diketahui bahwa kualitas layanan program PUMK yang diberikan oleh perusahaan masih belum maksimal. Terutama pada indikator sarana dan prasana yang mendapatkan nilai terendah dari ketiga indikator yang dilihat dari dimensi *tangible*. Oleh karena itu, jika ditinjau dari dimensi kualitas layanan, diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan dalam memperoleh informasi mengenai biaya yang dikenakan. Dimana perusahaan masih kurang memberikan informasi dan sosialisasi kepada UMKM mengenai biaya yang dibebankan kepada para UMKM tersebut. Kurangnya kemudahan UMKM dalam mengakses informasi dapat menimbulkan kesalahpahaman antar perusahaan dengan UMKM, yang nantinya akan membuat kualitas layanan menurun.

### *2. Reliability*

Berdasarkan analisis mengenai indikator penilaian kualitas layanan dari dimensi *reliability*, dapat disimpulkan bahwa implementasi layanan telah memenuhi harapan masyarakat. Kecermatan, kemampuan, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu serta penerapan standar layanan yang sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh perusahaan telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini menyebabkan layanan yang diberikan kepada UMKM melalui program PUMK memiliki kualitas yang tinggi dan memberikan dampak positif bagi lingkungan sekitar. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa program ini berhasil mencapai tujuannya dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat dan memberikan dukungan yang signifikan bagi UMKM.

### *3. Responsiviness*

Berdasarkan analisis terhadap indikator penilaian kualitas layanan dari dimensi *responsiviness*, implementasi kualitas layanan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Petugas kurang tanggap dalam menangani pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat, khususnya UMKM. Akibatnya, hubungan antara UMKM dan perusahaan tidak terjalin dengan baik karena UMKM merasa bahwa perusahaan kurang mendengarkan saran dan keluhan mereka serta tidak responsif terhadap masukan yang diberikan. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam kemampuan responsivitas petugas dan perusahaan untuk meningkatkan interaksi yang lebih baik dan memperkuat hubungan dengan UMKM. Langkah-langkah perbaikan yang bertujuan untuk meningkatkan *responsiviness* dalam menanggapi masukan dan keluhan dari UMKM perlu segera diimplementasikan guna memperbaiki kualitas layanan secara menyeluruh.

### *4. Assurance*

Berdasarkan analisis terhadap indikator penilaian kualitas layanan dari dimensi *Assurance*, implementasi kualitas layanan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Petugas belum dapat menjamin ketepatan waktu dalam memberikan layanan, hal ini disebabkan oleh lamanya proses pencairan dana yang telah diajukan oleh UMKM, sehingga menghambat aktivitas dan produktivitas UMKM yang mengalami kekurangan dana. Akibatnya UMKM merasa layanan yang diberikan kurang puas. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam kemampuan *Assurance* petugas dan perusahaan untuk mempercepat waktu layanan

### *5. Emphaty*

Berdasarkan penilaian kepuasan, indikator ini mendapatkan nilai yang baik pada kinerja pelayanannya. Sehingga hal ini selaras dengan dimensi kualitas pelayanan, dimana petugas harus bersikap ramah, sopan, serta mementingkan kebutuhan pelaku UMKM. Petugas yang ramah dapat membuat UMKM merasa dihargai dan diperhatikan. Ini membantu menciptakan hubungan yang baik dan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Petugas dinilai mampu berkomunikasi dengan baik

dengan UMKM, menjelaskan program dan informasi yang dibutuhkan dengan jelas dan mudah dipahami.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan UMKM terhadap program PUMK PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) yang dilakukan sesuai dengan PERMEN PAN RB No. 14 Tahun 2017, dapat disimpulkan bahwa:

1. Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat a didapatkan Total nilai IKM sebesar 78,03, yang berada pada interval 76,61 – 88,30, sehingga kualitas pelayanan publik berada pada kategori “B”. Hal ini menunjukkan kinerja pelayanan program PUMK secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik.
2. Layanan yang diberikan oleh perusahaan dianggap masih belum memenuhi harapan UMKM. Dari ke lima dimensi kualitas layanan yang dianalisis, terdapat beberapa dimensi yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kualitas layanan yang maksimal. Dimensi yang belum maksimal memberikan layanan yang berkualitas adalah dimensi *tangibel* dan *assurance*. Pada dimensi *tangibel* yang dirasa kualitas layanan yang diberikan kurang maksimalnya adalah unsur tarif atau biaya administrasi. Serta pada dimensi *assurance*, terdapat dua unsur yang dirasa kurang maksimal adalah unsur waktu pelayanan dan tarif atau biaya administrasi.

### Saran

Berdasarkan hasil analisis kualitas layanan, terdapat beberapa dimensi yang memberikan layanan kurang maksimal, maka peneliti dapat memberikan saran, yaitu:

1. Bagi PT ASDP Indonesia Ferry (Persero), peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:
  - a. Berdasarkan dimensi *tangibel*, perusahaan masih belum maksimal dalam memberikan layanan, maka perusahaan perlu meningkatkan layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada ASDP dengan memberikan tambahan layanan dalam bentuk pelatihan yang dilakukan secara rutin untuk meningkatkan kualitas UMKM serta menyediakan lokasi pelatihan yang mudah diakses oleh UMKM.
  - b. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa penilaian berdasarkan dimensi *assurance*, kepastian ASDP dokumen terkait dengan biaya dan dokumen agar mudah diketahui dan diakses oleh perusahaan. Serta, perusahaan perlu memperbaiki dan menyederhanakan proses pencairan dana dengan mengurangi birokrasi yang tidak perlu, sehingga dapat mempercepat waktu pemrosesan. Perusahaan dapat membuat website untuk pengajuan dana serta pemantauan status pengajuan secara real-time secara online tanpa perlu menghubungi petugas. Serta perusahaan dapat membuat menetapkan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan memastikan kepatuhan terhadap waktu yang ditetapkan.
2. Saran untuk peneliti selanjutnya adalah diharapkan dapat menambah sampel yang akan digunakan untuk pengambilan data serta menambah serta memperdalam sub indikator yang relevan dengan perkembangan zaman. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat melakukan analisis mendalam mengenai hambatan dan juga tantangan yang dihadapi oleh UMKM.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, Sri. 2020. “Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Perencanaan, Anggaran, Dan Pelaporan.” *Jurnal Efisiensi* 17(1):1–14. doi: doi.org/10.21831/efisiensi.v17i1.30435.

- Eko Widodo, Wahyu, Sri Noor Cholidah, Anis Putri Isnaeni, Kamto Tri Wibowo, dan Erick Abriandi. 2019. "Mengukur Kepuasan Masyarakat Pada Program CSR di Desa Kertajaya: Sebuah Analisis Menggunakan Metode Sustainability Compass." *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat: Media Pemikiran dan Dakwah Pembangunan* 3(1):29–52. doi: 10.14421/jpm.2019.031-02.
- Hana, Nadiyah Nur, dan Arimurti Kriswibowo. 2022. "Keberlanjutan Program CSR Pengelolaan Sampah Organik dengan Black Soldier Fly (BSF) oleh PT Pertamina Gas di." *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan* 13(2):141–58. doi: 10.23960/administratio.v13i2.313.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. 2 ed. diedit oleh 1. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Humaedi, Sahadi, Meilanny Budiarti Santoso, dan Luthfiansyah Hadi Ismail. 2021. "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kualitas Pelayanan Program Sentra Industri Bukit Asam (SIBA) Rosella PT Bukit Asam, Tbk. (PTBA)." *Share : Social Work Journal* 11(1):62. doi: 10.24198/share.v11i1.34207.
- Izmaya, Hedy, dan Dety Purnamasari. 2021. "Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Dan Kualitas Data Penginderaan Jauh." *Jurnal Informatika: Jurnal Pengembangan IT (JPIT)* 6(2):93–98. doi: <https://doi.org/10.30591/jpit.v6i2.497>.
- Nurdin, Ismail. 2019. *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK*. 1 ed. diedit oleh S. H. Lutfiah. Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Putri, Aning Kesuma, Devi Valeriani, Dian Prihardini Wibawa, dan Nanang Wahyudi. 2021. "Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap DPMPTSP dan Naker Kota Pangkalpinang." *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora* 10(1):23–34. doi: <http://dx.doi.org/10.23887/jish-undiksha.v10i1.23337>.
- Rahayu, Amy Y., Vishnu Juwono, dan Krisna Puji Rahmayanti. 2020. *Pelayanan Publik dan E-Government*. 1 ed. diedit oleh Yayasan Sri Hayati. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Rifky, Imam Prarama. 2021. "Legitimasi Pelayanan Publik Perangkat Kelurahan Dalam Mewujudkan Kesejahteraan Masyarakat Berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009." *Esensi Hukum* 3(2):158–69. doi: 10.35586/esensihukum.v3i2.84.
- Silalahi, Andy Frans Leo, Syafruddin Ritonga, dan Beby Masitho Batubara. 2019. "Kualitas Pelayanan Publik dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Quality of Public Services in Granting Building Permits at Integrated Licensing Service Agencies." *Perspektif* 8(1):8–14. doi: <https://doi.org/10.31289/perspektif.v8i1.2505>.
- Suandi. 2019. "Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur." *Journal PPS UNISTI* 1(2):13–22. doi: 10.48093/jiask.v1i2.8.
- Taufiqurokhman. 2014. *Kebijakan Publik: Pendelegasian Tanggungjawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintahan*. 1 ed. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama (Pers).
- Yogia, Moris Adidi, dan Made Devi Wedayanti. 2019. *Corporate Social Responsibility (CSR) dan Ekologi Administrasi Publik*. 1 ed. diedit oleh P. S. Prihatin. Riau: Marpoyan Tujuh Publishing.

