



## EFEKTIVITAS PROGRAM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN SEKRETARIAT DAERAH (SUKA MAS YAN SETDA) PADA BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TAPIN

Amelia Nor Rahmi<sup>1</sup>, Irza Setiawan<sup>2</sup>, Siti Raudah<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Publik  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai  
Email: [amelianorrahmi@gmail.com](mailto:amelianorrahmi@gmail.com)

### ABSTRAK

Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tapin berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Sekretariat Daerah, permasalahannya adalah banyak pegawai yang mengalihkan link barcode untuk tidak mengisinya, data survei yang diperoleh masih ada yang belum fokus dalam memahami dan menjawab pertanyaan dengan benar dan lengkap, kurangnya pengawasan serta kurangnya sarana pendukung program SUKA MAS YAN SETDA. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Efektivitas Program Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Sekretariat Daerah (SUKA MAS YAN SETDA) pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tapin dan faktor-faktor yang mempengaruhi. Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif-kualitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi, sumber data diambil melalui penarikan secara purposive sampling berjumlah 11 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi penarikan kesimpulan. Uji kredibilitas data meliputi perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, menggunakan bahan referensi dan membercheck. Efektivitas Program Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Sekretariat Daerah (SUKA MAS YAN SETDA) pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tapin cukup efektif : Pertama, penyampaian informasi belum efektif, sosialisasi pentingnya manfaat berpartisipasi belum dilakukan secara berkala dan berkelanjutan. Kedua, mudah dipahami cukup efektif, karena masih ada human error dalam mengisi kuesioner. Ketiga, pihak yang terlibat dalam cukup efektif, karena semua cukup berperan untuk mendukung dan membantu pelaksanaan survei. Keempat, pelaksanaan program sudah efektif, karena sudah berjalan sesuai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kelima, target sasaran belum efektif karena masih rendahnya partisipasi dari penerima layanan. Keenam, sesuai dengan kebutuhan sudah efektif karena program sesuai dengan harapan dan kebutuhan pegawai. Ketujuh, tepat waktu belum efektif, karena belum sesuai waktu yang telah ditentukan dalam SOP. Kedelapan, tujuan program sudah efektif karena meningkatkan kinerja dan memudahkan pembuatan laporan. Kesembilan, keberlanjutan program cukup efektif karena adanya pendampingan dari instansi yang membidangi riset dan inovasi. Kesepuluh, dampak/efek sudah efektif karena memberikan dampak yang positif bagi pemerintah dalam meningkatkan layanan. Kesebelas, perubahan keadaan sudah efektif karena terdapat perubahan yang nyata bagi peningkatan kualitas layanan. Faktor penghambat adalah konsistensi dan inisiatif petugas dan penerima layanan untuk menerapkan program masih kurang, keterbatasan jumlah petugas, sarana dan prasarana serta anggaran yang tersedia, dan masih kurangnya komunikasi dengan pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan program.

**Kata Kunci** *Efektivitas Program, Suka Mas Yan Setda, Kabupaten Tapin*

### ABSTRACT

*The Organizational Section of the Regional Secretariat of Tapin Regency is trying to improve the quality of public services through the Regional Secretariat Service Public Satisfaction Survey, the problem is that many employees divert the barcode link to not fill it in, the survey data obtained is still not focused on understanding and answering questions correctly and completely, lack of supervision and lack of supporting facilities for the SUKA MAS YAN SETDA program. The purpose of this study was to determine the Effectiveness of the Regional Secretariat Service Public Satisfaction Survey Program (SUKA MAS YAN SETDA) in the Organizational Section of the Regional Secretariat of Tapin Regency and the factors that influence it. This research method uses a qualitative approach with a descriptive-qualitative type, the data collection techniques used are interviews, observations and documentation, data sources are taken through purposive sampling totaling 11 people. After the data is collected, it is then analyzed using techniques*



*including data reduction, data presentation, and verification of conclusion drawing. Data credibility testing includes extending observations, increasing persistence, using reference materials and member checking. The effectiveness of the Public Satisfaction Survey Program of the Regional Secretariat Service (SUKA MAS YAN SETDA) in the Organizational Section of the Regional Secretariat of Tapin Regency is quite effective: First, the delivery of information is not yet effective, the socialization of the importance of the benefits of participating has not been carried out periodically and continuously. Second, it is easy to understand, quite effective, because there is still human error in filling out the questionnaire. Third, the parties involved are quite effective, because all play a role in supporting and assisting in the implementation of the survey. Fourth, the implementation of the program has been effective, because it has been running according to the previously set goals. Fifth, the target target has not been effective because the participation of service recipients is still low. Sixth, according to needs, it is effective because the program is in accordance with the expectations and needs of employees. Seventh, on time is not yet effective, because it is not according to the time specified in the SOP. Eighth, the objectives of the program are effective because they improve performance and facilitate the preparation of reports. Ninth, the sustainability of the program is quite effective because there is assistance from agencies in charge of research and innovation. Tenth, the impact/effect has been effective because it has a positive impact on the government in improving services. Eleventh, the change in conditions has been effective because there has been a real change in improving the quality of service.*

**Keywords:** *Effectiveness of the Program, Likes Mas Yan Regional Secretariat, Tapin Regency*

## PENDAHULUAN

Di Sekretariat Daerah Kabupaten Tapin khususnya pada Bagian Organisasi merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang memberikan pelayanan publik kepada pegawai berupa Penerbitan Dokumen Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja (ABK), Pembuatan Kartu Pengenal ASN dan Pegawai Tidak Tetap, dan juga memberikan Konsultasi kepada SKPD yang belum mengerti atau paham tentang kelembagaan dan struktur organisasi, tata laksana maupun peningkatan kinerja dan birokrasi reformasi juga diharapkan terus melakukan perbaikan kualitas pelayanan publik yang diberikan..

Menidaklanjuti Isu strategis yang bergulir sejak tahun 2018 hingga kini, yaitu penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) melalui digitalisasi pelayanan mendorong Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tapin sebagai fasilitator pelayanan publik dan tata laksana Kabupaten untuk dapat ikut serta dalam penerapannya. Melalui terobosan sederhana, Bagian Organisasi membuat inovasi SUKA MAS YAN SETDA (Survei Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Sekretariat Daerah). Kewajiban dalam membuat Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Tapin, dengan cara merekapitulasi seluruh data pada Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di setiap unit organisasi membuat kami berinisiasi untuk menerapkan Peraturan Presiden No. 95/2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan mengkombinasikannya dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pemilihan lingkup Sekretariat Daerah merupakan langkah awal yang diharapkan nantinya unit organisasi lain dapat mereplikasi inovasi ini. Tidak perlu lagi mencetak

formulir dan tidak ada lagi tumpukan kertas. Semuanya sudah disediakan dan didokumentasikan dengan baik melalui sistem.

Dikarenakan SUKA MAS YAN SETDA adalah project yang dipersiapkan untuk diadopsi dan direplikasi seluruh unit organisasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tapin. Inovasi digital ini sederhana namun dengan menggabungkannya dengan survei kepuasan masyarakat, manfaatnya begitu luar biasa untuk unit organisasi dan Pemerintah Kabupaten Tapin guna peningkatan pelayanan publik. Kini bahkan nantinya dengan adanya SUKA MAS YAN SETDA versi unit organisasi lain di luar Sekretariat Daerah, diharapkan dapat membuat laporan atas kepuasan pelayanan unit organisasinya secara per-triwulan.

Fenomena permasalahan yang ada tentang program Suka Mas Yan Setda setelah mulai diterapkan dari tahun 2023 adalah :

Banyaknya pegawai yang mengalihkan link barcode untuk tidak mengisinya, padahal ini diwajibkan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tapin setelah menerima layanan. Seharusnya setiap 1 orang yang diberi layanan mengisi 1 link survey layanan. Kenyataannya karena yang datang mengambil produk layanan seperti tanda pengenal diwakili 1 orang, padahal produk layanan yang diambil lebih dari 1 bahkan kadang ada yg sampai 20 buah. Hal ini karena mereka menganggap mengisi link ini tidak terlalu penting sehingga 1 orang tersebut sudah mewakili untuk mengisi link survey layanan tersebut. Dampak dari fenomena ini terlihat dari sedikitnya data survei yang diperoleh setelah direkapitulasi per triwulanan, jumlah layanan yang diberikan tidak sebanding dengan jumlah responden yang mengisi link survey yang mana dijadikan bahan untuk pelaporan pelayanan publik.

Dari data survei yang diperoleh masih terdapat pegawai kurang fokus dalam memahami pertanyaan-pertanyaan survei yang disediakan, hal ini terlihat dari jawaban responden, misal soal kewajaran biaya/tarif pelayanan yang diberikan, masih ada yang menjawab “Mahal”, “Murah” yang seharusnya jawabannya adalah “Gratis” karena pelayanan yang diberikan memang tidak dipungut biaya apapun;

Kurangnya pengawasan terhadap pegawai yang meminta pelayanan kepada Bagian Organisasi mengenai pengisian survei ini, sehingga kebanyakan pegawai masih meminta bantuan kepada orang lain ataupun pegawai lainnya, hal tersebut didasari pada data jumlah yang mengisi survei tersebut; (Data terlampir)

Kurangnya fasilitas pendukung dalam program SUKA MAS YAN SETDA, seperti komputer atau laptop khusus untuk menangani program ini.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**EFEKTIVITAS PROGRAM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN SEKRETARIAT DAERAH (SUKA MAS YAN SETDA) PADA BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TAPIN.**”

Dalam peneliti ini penulis menggunakan pendekatan dengan penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah observasi, wawancara, dan juga dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara *purposive sampling* yang informan sebanyak 11 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis melalui cara reduksi data, penyajian data, dan verifikasi penarikan kesimpulan.

## **PEMBAHASAN**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan empat indikator yang berfokus pada teori implementasi menurut Efektivitas menurut Sutrisno dalam (2018:16) adapun hasil wawancara, observasi dan dokumentasi sebagai berikut i:

### 1. Pemahaman Program

#### a. Penyampaian Informasi

Dapat disimpulkan bahwa Realisasi tentang pemahaman program Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Sekretariat Daerah (SUKA MAS YAN SETDA) pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tapin belum efektif karena belum ada informasi secara detail mengenai pengaksesan link dan pengisian survei layanan dan belum ada ketegasan informasi yang mewajibkan setiap penerima layanan harus mengisi link survei tersebut.

#### b. Kejelasan Mudah Diterima dan Dipahami

Dapat simpulkan bahwa penerapan tentang pemahaman program Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Sekretariat Daerah (SUKA MAS YAN SETDA) pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tapin cukup mudah diterima dan mudah dipahami untuk diaplikasikan oleh semua pegawai baik itu PNS, PPPK maupun PTT sebagai penerima layanan pelayanan yang ada di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah.

c. Koneksi Pihak yang terlibat dalam pelaksanaan SUKA MAS YAN

Dapat disimpulkan bahwa yang terlibat dalam pelaksanaan penerapan program Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Sekretariat Daerah (SUKA MAS YAN SETDA) pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tapin adalah Pemberi dan Penerima layanan pelayanan yang ada pada Bagian Organisasi sekretariat Daerah. Pimpinan, Pelaksana/petugas dan Penerima masing-masing memberikan kontribusi dan berpartisipasi guna berjalan dan efektifnya program SUKA MAS YAN SETDA.

2. Ketepatan Sasaran

a. Pelaksanaan Program

Dapat disimpulkan hasil pelaksanaan program sudah berjalan dengan baik dan efektif karena sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan sebelumnya.

b. Targit Sasaran Program

Dapat disimpulkan bahwa bahwa target sasaran program SUKA MAS YAN SETDA ini belum sesuai target yang ditentukan sebelumnya, karena dari rekapitulasi data yang ada masih sebagian saja yang mengisi survei kepuasan masyarakat ini setelah menerima layanan pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tapin.

c. Sesuai Dengan Kebutuhan Program

Dapat disimpulkan bahwa program Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Sekretariat Daerah (SUKA MAS YAN SETDA) sudah sesuai kebutuhan dan harapan pegawai karena program ini merupakan solusi atas permasalahan yang terjadi pada sekarang ini dalam meningkatkan perbaikan kualitas pelayanan.

3. Ketepatan Waktu

a. Tepat Waktu

Dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Sekretariat Daerah (SUKA MAS YAN SETDA) belum efektif karena suatu program dikatakan efektif apabila pelaksanaan program sesuai dengan aturan waktu yang telah ditentukan.

#### 4. Tercapainya Tujuan

##### a. Tujuan Program

Dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Sekretariat Daerah (SUKA MAS YAN SETDA) sudah berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

##### b. Keberlanjutan Pelaksanaan Program

Dapat disimpulkan bahwa untuk keberlanjutan program perlu adanya penambahan anggaran untuk penyediaan sarana dan prasarana di meja pelayanan berupa tablet atau smartphone, sehingga memudahkan pengumpulan data secara langsung melalui aplikasi survei online, serta penambahan software pengumpulan data yang memungkinkan pengumpulan data secara otomatis dan terintegrasi serta adanya sosialisasi ulang secara berkala dan berkelanjutan bagaimana tata cara pengisian program survei secara detail dan pemahaman pentingnya partisipasi mereka dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

#### 5. Perubahan Nyata

##### a. Dampak/efek Pelaksanaan

Hasil dari observasi peneliti bahwa setelah pelaksanaan program SUKA MAS YAN SETDA memberikan dampak yang positif dalam membantu organisasi atau pemerintah dalam memahami kebutuhan masyarakat dan meningkatkan layanan. namun untuk mengoptimalkan mamfaatnya, tantangan yang muncul seperti biaya, partisipasi rendah harus dikelola dengan baik. Dengan demikian survei dapat menjadi alat yang berkelanjutan untuk mencapai perbaikan dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

##### b. Perubahan keadaan dari sebelum dan sesudah ada program

Dapat disimpulkan bahwa setelah pelaksanaan program SUKA MAS YAN SETDA terdapat perubahan yang cukup signifikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, terlihat dari banyak pembenahan dan penambahan fasilitas untuk menyokong peningkatan nilai per unsur pelayanan.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Program Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Sekretariat Daerah (Suka Mas Yan Setda) Pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tapin” terdiri dari :

1. Faktor Pendukung dan penghambat

berdasarkan teori ukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Sutrisno (2018) pada indikator Ketepatan Waktu yaitu Ketepatan waktu dalam hal suatu program dikatakan efektif apabila pelaksanaan program sesuai dengan aturan waktu. Semakin tepat pada saat pelaksanaan program maka semakin efektif program dapat terealisasi maka program Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Sekretariat Daerah (SUKA MAS YAN SETDA) masih belum efektif dan tepat waktu dikarenakan adanya faktor penghambat yang membuat pelaksanaan belum sesuai waktu yang telah ditentukan.

## SIMPULAN

Hasil Dari hasil pelaksanaan kegiatan penelitian berdasarkan data dan informasi yang dipeoleh selama melakukan penelitian Efektivitas Program Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Sekretariat Daerah (SUKA MAS YAN SETDA) Pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tapin cukup efektif.

1. Efektivitas Program Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Sekretariat Daerah (SUKA MAS YAN SETDA) Pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tapin cukup efektif. Hal ini dapat dilihat dari indikator: Pertama, penyampaian informasi belum efektif karena sosialisasi tentang pemahaman pentingnya mamfaat berpartisipasi dalam pengisian survei dan tata cara pengian survei belum dilakukan secara berkala dan berkelanjutan, Kedua, mudah diterima dan dipahami cukup efektif karena walaupun program survei ini mudah diterima dan dipahami tetapi masih terdapat human error dalam mengisi dan menjawab kuesioner yang telah disediakan. Ketiga pihak yang terlibat dalam pelaksanaan cukup efektif karena sebagai pengelola utama program survei bertanggung jawab dalam merencanakan, mengkoordinasikan, dan membantu pelaksanaan survei. Keempat pelaksanaan program sudah efektif karena sudah berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kelima, target sasaran belum efektif karena



masih rendahnya partisipasi dari penerima layanan untuk memberikan penilaian atas layanan yang diterimanya, hal ini terlihat dari jumlah survei yang diterima belum sebanding dengan jumlah pelayanan yang telah diberikan. Keenam sesuai dengan kebutuhan sudah efektif karena program sudah sesuai harapan dan kebutuhan pegawai, karena rencana aksi tindak lanjut dan kebijakan yang dilaksanakan berdasarkan hasil temuan survei guna meningkatkan kepuasan dan kinerja pegawai sekaligus membangun kepercayaan dan loyalitas dalam jangka panjang. Ketujuh, tepat waktu sesuai yang ditentukan belum efektif karena waktu yang diperlukan untuk memberikan produk layanan belum sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dalam Standar Operasional Pelayanan dengan nomor :001/SOP-BAGOR/2024. Kedelapan, tujuan program sudah efektif karena penilaian kepuasan layanan bermamfaat untuk peningkatan kinerja pegawai hingga perbaikan efisiensi operasional serta memudahkan pelaksana untuk pembuatan laporan survei kepuasan masyarakat yang akurat dan lebih cepat. Kesembilan, Keberlanjutan program cukup efektif karena adanya pendampingan dari pimpinan dan instansi yang membidangi riset dan inovasi kepada pelaksana secara bertahap dan berkelanjutan untuk memastikan program dapat berjalan secara berkelanjutan dengan hasil konsisten dan berkualitas. Kesepuluh, dampak/efek sudah efektif karena memberikan dampak yang positif dalam membantu organisasi atau pemerintah dalam memahami kebutuhan masyarakat dan meningkatkan layanan. Kesebelas perubahan keadaan sudah efektif karena sudah terdapat perubahan yang nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan, terlihat dari adanya Standar Operasional Pelayanan SUKA MAS YAN SETDA yang menjadi acuan untuk inovasi/program lainnya juga harus mempunyai SOP untuk dijadikan pedoman pelaksanaan.

2. Faktor penghambat adalah konsistensi dan inisiatif dari petugas dan penerima layanan masih kurang untuk selalu menerapkan SUKA MAS YAN SETDA setelah memberikan dan menerima layanan, keterbatasan jumlah petugas, sarana dan prasarana dan anggaran yang tersedia pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tapin, masih kurangnya komunikasi petugas dengan pihak-pihak yang terlibat dalam proses pembuatan produk layanan. sedangkan faktor



pendukung adalah adanya komitmen dan pendampingan dari pimpinan dan instansi yang membidangi untuk memastikan bahwa hasil survei digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam perencanaan pembangunan daerah, dan adanya evaluasi dan tindak lanjut secara berkala yaitu setiap 3(tiga) bulan sekali pada saat pembuatan laporan per triwulan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2014. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Edisi Ke-2. Jakarta: Bumi Aksara.
- Batinggi dan Badu Ahmad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Daryanto., dan Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Irawani Anis, Jaelan Usman dan Sitti Rahmawati Arfah. 2021. *Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa*, Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Idrus Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Erlangga
- Kasiram Moh. 2007. *Metodologi Penelitian*. Malang: UIN-Malang Press.
- Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: PT Revika Aditama.
- Misbahuddin dan Iqbal Hasan. 2013. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moh Nazir. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Moloeng Lexy J.2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- M. Suparmoko. 2002. *Ekonomi Publik*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Muh Algazali, 2023, *Efektivitas Program Si Jagai (Siap, Jemput, Antar, Jaga Dan Peduli) Dalam Peningkatan Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan*, Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Murad, R. 2013. *Administrasi Pertanahan Dan Praktek*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Mutiarin, Dyah dan Arif Zainuddin. 2014. *Manajemen Birokrasi Dan Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka belajar.
- Nawawi, Ismail. 2013. *Budaya Organisasi Kepemimpinan Dan Kinerja*. Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri
- Nur Amaliyah Sari, 2020, *Efektivitas Pelaksanaan Program Rumah Hati Rumah Bakat (RHRB) di Dinas Sosial Kota Makassar*, Universitas Hasanuddin Makassar.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Priansa, Doni Juni dan Garnida A. 2013. *Manajemen Perkantoran: Efektif, Efisien, Dan Professional*. Bandung: Alfabeta.
- Richard M. Steers. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Erlangga. Jakarta.
- Sinambela, poltak lijan. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara



Soetrisno, Edy. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana.

STIA Amuntai, 2022. Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Program Studi S1 Administrasi Negara, Amuntai: STIA Amuntai.

Sugiyono. 2017. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sutrisno, Edy. 2007. Budaya Organisasi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.