

Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo

Fendi Pernata¹, Rusli Isa², Sri Yulianty Mozim³

¹²³ Universitas Negeri Gorontalo

ARTICLE INFO

Article history:

Received Oktober 7, 2025

Revised 10 Oktober 2025

Accepted 15 Oktober 2025

Available online 1 Oktober. 2025

Kata Kunci:

Ikhtilaf, Radikalisme

Keywords:

Ikhtilaf, Radicalisem



This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.

Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi pada jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo. Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Fokus utama penelitian ini meliputi lima aspek penting dalam kualitas pelayanan administrasi: *Tangible* (Berwujud), *Empathy* (empati), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), dan *Assurance* (jaminan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi pada jurusan tersebut masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, sikap petugas yang kurang ramah dan kurang peduli, kurang di terapkannya Standar Operasional Prosedur (SOP), serta kurangnya daya tanggap dan jaminan pelayanan dari petugas administrasi. Faktor internal dan eksternal, seperti keterbatasan fasilitas dan harapan pelanggan yang tinggi, turut mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan dalam upaya meningkatkan

kualitas pelayanan administrasi di lingkungan perguruan tinggi, khususnya pada Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo.

ABSTRACT

This research aimed to identify and describe the quality of administrative services in the Department of Public Administration, Faculty of Social Sciences, Universitas Negeri Gorontalo. The research employed a qualitative descriptive approach, collecting data through observation, in-depth interviews, and documentation. The research focused on five key aspects of administrative service quality: Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, and Assurance. The findings indicated that the quality of administrative services in the department still faced several challenges, including limited facilities and infrastructure, unwelcoming and less attentive staff attitudes, poor implementation of Standard Operating Procedures (SOPs), and insufficient responsiveness and service assurance from administrative personnel. Both internal and external factors, such as facility limitations and high customer expectations, also affected the quality of services provided. This research was expected to serve as a reference for evaluation and improvement to enhance the quality of administrative services in higher education institutions, particularly within the Department of Public Administration, Faculty of Social Sciences, Universitas Negeri Gorontalo.

PENDAHULUAN

Administrasi publik merupakan suatu kegiatan yang meliputi kegiatan manajemen pemerintah, yang meliputi kegiatan pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pembangunan. Administrasi publik adalah "kegiatan pengelolaan aparat pemerintah yang terkait dengan penyelenggaraan layanan-layanan publik. Administrasi publik mencakup pengaturan aparat negara, pengaturan peralatan negara, dan penyelenggaraan pemerintahan secara umum". Tentunya hal ini sangat berkaitan dengan pelayanan publik dikarenakan Pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam arti sempit, pelayanan publik adalah suatu tindakan pemberian yang dilakukan oleh pemerintah, instansi, atau organisasi publik terhadap masyarakat Riggs dalam (Yuliawan, 2017).

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh semua instansi tentunya harus memperhatikan kepuasan dari penerima. Kualitas pelayanan publik adalah kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun administrasi. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa

*Corresponding author

E-mail addresses: yulmozin@ung.ac.id

produk, manusia, proses lingkungan dimana penilaian Pelayanan publik menentukan kualitasnya (Along, 2020).

Meskipun ada masalah atau masalah dengan kualitas pelayanan publik saat ini yang menjadi perhatian pemerintah demokratis, terutama di Indonesia, karena pelayanan publik dianggap sebagai tolak ukur seberapa baik atau gagal suatu negara, menilai kualitas pelayanan publik bukanlah tugas yang mudah. Hal demikian sesuai dengan UU No 25 Tahun 2009 tentang asas dan lingkup pelayanan publik, sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik. Menurut Zeithaml (dalam Along, 2020) Ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan: 1) Aksesibilitas (berwujud), yang mencakup ketersediaan fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi, serta elemen lain yang dapat dan harus ada dalam proses layanan. Empati dapat dilihat dari bagaimana karyawan dan perusahaan bersikap terhadap pelanggan; kebutuhan dan kesulitan mereka; komunikasi yang efektif; perhatian pribadi; kemudahan komunikasi atau hubungan; dan reliabilitas (kehandalan). 5) Pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari orang yang bekerja dengan klien untuk menghilangkan keraguan dan memberi mereka rasa aman dikenal sebagai jaminan.

Didalam melakukan pelayanan administrasi masih menghadapi kendala berupa kualitas pelayanan yang masih belum optimal atau belum sesuai harapan. Peneliti akan menggunakan teori Zeithaml untuk melihat permasalahan didalam kualitas pelayanan administrasi, peneliti memilih teori Zeithaml mengenai TERRA (*Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness, Assurance*) karena teori dari Zeithaml itu sesuai dengan penelitian ini dimana peneliti akan mengukur kualitas pelayanan administrasi pada Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo.

Dimensi *Tangible* (Berwujud) pada kualitas pelayanan administrasi Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo harapannya sarana dan prasarana pelayanan administrasi itu tersedia dalam keadaan baik dan memadai, namun kenyataannya berdasarkan observasi awal peneliti pada prariset sarana-prasarana pelayanan pada Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo belum memadai, contohnya komputer dan printer hanya tersedia satu unit, sehingga mahasiswa harus bergantian untuk dilayani karena sarana-prasarana yang terbatas.

Dimensi *Empathy* (empati) pada kualitas pelayanan Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo harapannya agar sikap petugas menunjukkan keramahan dan kepedulian kepada mahasiswa yang dilayani namun kenyataannya berdasarkan observasi awal pada prariset menunjukkan sikap tenaga administrasi cenderung cuek, dan masih kurang peduli terhadap kebutuhan mahasiswa yang dilayani contohnya pada saat mahasiswa akan mengurus surat administrasi petugas menunjukkan muka dan sifat yang cuek kepada mahasiswa.

Dimensi *Reliability* (kehandalan) pada kualitas pelayanan administrasi Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo harapannya memiliki SOP (Standar Operasional Prosedur), sehingga pelayanan-pelayanan itu terstandar sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada, namun kenyataannya berdasarkan wawancara singkat dengan beberapa mahasiswa jurusan Administrasi Publik dan observasi awal pada prariset menunjukkan bahwa tidak ada SOP (Standar Operasional Prosedur) pada pelayanan administrasi, sehingga tidak jelas berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu surat yang dibutuhkan oleh mahasiswa. Contohnya pada saat mahasiswa ingin membuat kartu bimbingan petugas administrasi tidak memberikan kepastian kepada mahasiswa terhadap berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk membuat kartu bimbingan sehingga mahasiswa harus menunggu di kampus dengan jangka waktu yang tidak diketahuinya.

Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) pada kualitas pelayanan administrasi Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo harapannya agar tenaga administrasi memiliki kemauan atau keinginan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan oleh mahasiswa, namun kenyataannya pada observasi awal pada prariset menunjukkan bahwa petugas kurang tanggap, contohnya pada saat mahasiswa bertanya kepada petugas administrasi, petugas kurang tanggap terhadap pertanyaan tersebut.

Dimensi *Assurance* (jaminan) pada kualitas pelayanan administrasi jurusan administrasi publik fakultas ilmu sosial universitas negeri gorontalo harapannya agar petugas administrasi memberikan kepastian dalam melayani atau jaminan kecakapan dari petugas agar melayani mahasiswa dengan ramah dan sopan namun kenyataannya pada observasi awal pada prariset ada beberapa sikap kurang ramah dari petugas administrasi itu sendiri yang menyebabkan mahasiswa malas ketika berurusan langsung dengan petugas administrasi.

METODE

Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan deskriptif kualitatif, yang menganggap penelitian sebagai penelitian yang terdiri dari deskripsi terstruktur dan hubungan antara kejadian yang dikaji. Penelitian deskriptif menelaah dengan menyeluruh dan lengkap setiap objek yang akan diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tangible

Tangible merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang merujuk pada aspek fisik dan bukti nyata yang dapat dirasakan melalui indra manusia, seperti fasilitas, peralatan, penampilan petugas, dan media komunikasi yang digunakan dalam pelayanan. Dimensi ini sangat penting karena menjadi representasi konkret dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagaimana dijelaskan dalam penelitian oleh Sinambela (2006) dan diperkuat oleh penelitian terbaru di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus, tangible mencakup penampilan fisik fasilitas dan personel yang dapat meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan.

Berdasarkan hasil temuan peneliti di lapangan terkait sub fokus mengenai tangible (berwujud) Kondisi sarana dan prasarana di jurusan administrasi publik saat ini cukup memadai untuk mendukung layanan akademik, terutama dari sisi alat bantu teknologi informasi seperti komputer, laptop, dan printer yang memudahkan petugas administrasi dalam melayani mahasiswa serta mempercepat proses pelayanan. Akses informasi akademik juga sangat mudah karena seluruh informasi tersedia di website akademik dan ruangan administrasi. Namun, keberlanjutan penyediaan sarana dan prasarana masih menjadi kendala karena sistem anggaran jurusan tidak mandiri dan seluruh alokasi anggaran dikelola oleh fakultas, sehingga jurusan harus mengajukan permohonan untuk mendapatkan fasilitas tambahan tanpa jaminan kesinambungan. Selain itu, meskipun fasilitas teknologi informasi sudah cukup lengkap, fasilitas ruang kelas dan beberapa sarana lain seperti LCD projector belum sepenuhnya memadai.

Emphaty

Empati dalam pelayanan publik merupakan kemampuan pelayan publik untuk memahami, merasakan, dan menanggapi kebutuhan serta perasaan masyarakat secara tulus dan penuh perhatian. Empati tidak hanya sekadar menunjukkan sikap simpatik, tetapi juga melibatkan pemahaman mendalam terhadap situasi dan kondisi pengguna layanan agar dapat memberikan solusi yang tepat dan manusiawi. Menurut Prasetya (2022), empati menjadi salah satu komponen utama dalam pelayanan publik yang efektif, karena mampu menghubungkan pelayan dan masyarakat secara emosional sehingga pelayanan menjadi lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan nyata masyarakat.

Berdasarkan hasil temuan peneliti di lapangan terkait sub fokus mengenai empathy (kepedulian) Petugas administrasi di jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo menunjukkan kepedulian yang cukup baik terhadap mahasiswa dengan memperhatikan kebutuhan dan memberikan penjelasan yang mudah dipahami saat mahasiswa menghadapi kebingungan atau kendala administratif. Sikap mereka umumnya ramah dan sopan, meskipun terkadang kurang menyenangkan terutama saat beban kerja tinggi, seperti ketika melayani banyak mahasiswa sekaligus. Namun, keramahan dan kepedulian tersebut belum selalu konsisten; pada saat pelayanan ramai, petugas kadang terlihat cuek atau kurang responsif terhadap keluhan mahasiswa, sehingga mahasiswa merasa kurang diperhatikan dan kurang mendapatkan solusi memuaskan.

Reliability

Reliability atau kehandalan merupakan salah satu dimensi utama dalam kualitas pelayanan publik yang sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Kehandalan mengacu pada kemampuan aparatur atau penyelenggara layanan untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan janji yang telah disampaikan sebelumnya. Dalam konteks pelayanan publik, kehandalan berarti konsistensi dalam menjalankan prosedur pelayanan sehingga masyarakat merasa yakin dan percaya bahwa layanan yang mereka terima sesuai dengan apa yang dijanjikan (Isnaini et al., 2025).

Berdasarkan hasil temuan peneliti di lapangan terkait sub fokus mengenai reliability (kehandalan) Petugas administrasi berkomitmen melayani mahasiswa tepat waktu sesuai janji, bahkan terkadang melayani di luar jam kerja resmi seperti saat jam istirahat, yang menunjukkan dedikasi tinggi dalam pelayanan. Dari segi ketelitian dan akurasi, mereka umumnya cermat dalam memproses dokumen, meskipun masih ada beberapa kesalahan pengetikan yang perlu diperbaiki agar dokumen yang diterima mahasiswa benar-benar akurat. Namun, pelayanan tidak selalu tepat waktu; terkadang penyelesaian dokumen terlambat dari jadwal yang dijanjikan, misalnya janji selesai jam 1 baru rampung jam 2, yang menjadi tantangan untuk meningkatkan efektivitas dan kepuasan mahasiswa.

Petugas administrasi yang sudah menunjukkan komitmen tinggi dengan melayani tepat waktu dan bahkan terkadang di luar jam kerja resmi merupakan hal positif yang perlu terus dijaga. Namun, ketidaktepatan dalam penyelesaian dokumen yang terkadang melampaui jadwal yang dijanjikan perlu menjadi perhatian serius. Untuk meningkatkan kehandalan pelayanan, jurusan dapat mengoptimalkan manajemen waktu dan proses kerja melalui penerapan prosedur operasional standar (SOP) yang jelas dan terukur.

Responsiveness

Responsiveness atau daya tanggap merupakan salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan publik yang mengacu pada kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Responsiveness mencerminkan sikap tanggap petugas dalam merespon permintaan dan keluhan masyarakat sehingga dapat meningkatkan rasa percaya dan kepuasan pengguna layanan. Menurut Isnaini dkk. (2025), dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Mataindaha, daya tanggap aparatur sangat menentukan kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat karena petugas yang responsif mampu memberikan penjelasan dan solusi secara langsung kepada masyarakat yang membutuhkan.

Berdasarkan hasil temuan peneliti di lapangan terkait sub fokus mengenai responsiveness Respon petugas administrasi terhadap permintaan dan pertanyaan mahasiswa di jurusan sudah cukup baik dengan ketanggapan dan responsivitas yang cepat, baik secara langsung maupun melalui sistem informasi dan grup WhatsApp. Jurusan juga proaktif dalam memberikan informasi terbaru melalui berbagai media dan menyediakan mekanisme pengaduan langsung. Namun, pelayanan langsung terkadang tertunda terutama saat petugas sedang sibuk, sehingga mahasiswa sering harus menunggu lama untuk pengurusan dokumen administrasi. Meskipun pemberian informasi sudah berjalan efektif dan relevan.

Assurance

Assurance atau jaminan merupakan salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan publik yang berfokus pada kemampuan aparatur dalam memberikan rasa aman, kepastian, dan kepercayaan kepada masyarakat yang menerima layanan. Dimensi ini mencakup aspek ketepatan waktu, transparansi biaya, kenyamanan, dan keamanan selama proses pelayanan berlangsung. Menurut Isnaini dkk. (2025), dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Mataindaha, aspek assurance masih belum optimal karena aparat desa belum mampu memberikan jaminan ketepatan waktu dan belum menyediakan papan informasi yang memadai mengenai persyaratan pelayanan. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan masyarakat dan menurunnya kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil temuan peneliti di lapangan terkait sub fokus mengenai assurance (jaminan) Kompetensi petugas administrasi di jurusan Administrasi Publik sudah memadai, meskipun beberapa petugas baru membutuhkan pembinaan. Namun, ketepatan waktu dan akurasi pelayanan masih menjadi kendala akibat kurangnya sistem antrian terstruktur, sehingga mahasiswa sulit mendapatkan kepastian layanan dan penyelesaian dokumen, yang menurunkan kepercayaan mereka.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan administrasi pada Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi masih belum optimal dan belum sepenuhnya memenuhi harapan mahasiswa maupun standar pelayanan yang ideal. Terdapat beberapa kendala utama pada setiap dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml:

1. Tangible (Berwujud): Sarana dan prasarana pelayanan administrasi masih terbatas dan belum memadai, seperti jumlah komputer dan printer yang minim sehingga pelayanan menjadi lambat dan kurang efisien.
2. Empathy (Empati): Sikap petugas administrasi cenderung kurang ramah dan kurang peduli terhadap kebutuhan mahasiswa, sehingga menimbulkan ketidakpuasan dalam pelayanan.
3. Reliability (Kehandalan): Tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) menyebabkan pelayanan tidak terstandar dan waktu penyelesaian administrasi tidak pasti, sehingga mahasiswa sering kali harus menunggu tanpa kepastian.
4. Responsiveness (Daya Tanggap): Petugas administrasi dinilai kurang tanggap dalam merespons pertanyaan dan kebutuhan mahasiswa, sehingga pelayanan menjadi kurang efektif.
5. Assurance (Jaminan): Kurangnya sikap ramah dan jaminan pelayanan dari petugas administrasi membuat mahasiswa merasa kurang nyaman dan enggan berurusan langsung dengan administrasi.

Faktor internal seperti keterbatasan fasilitas dan faktor eksternal seperti harapan pelanggan yang tinggi turut mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan baik dari sisi sarana, standar prosedur, maupun peningkatan kompetensi dan sikap petugas administrasi agar kualitas pelayanan administrasi di Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo dapat meningkat dan memenuhi harapan seluruh pihak terkait.

SARAN

1. Peningkatan Sarana dan Prasarana (Tangible): Peningkatan sarana dan prasarana di jurusan administrasi publik masih sangat diperlukan agar layanan akademik dan pembelajaran berjalan lebih

- baik. Perencanaan pengadaan dan pemeliharaan fasilitas seperti ruang kelas dan LCD projector harus dibuat untuk jangka menengah dan panjang sehingga pengajuan fasilitas tambahan menjadi lebih terstruktur dan kebutuhan terpenuhi secara berkelanjutan. Jurusan juga perlu memberikan pelatihan teknologi informasi kepada staf dan dosen agar pemanfaatan fasilitas TI lebih maksimal dan berkelanjutan.
2. Pengembangan Sikap dan Kompetensi Petugas (Empathy): Perlu diadakan evaluasi layanan administrasi secara rutin dengan melibatkan feedback langsung dari mahasiswa untuk mengatasi kendala pelayanan. Sistem antrian dan digitalisasi proses administrasi juga dapat membantu meringankan beban petugas agar lebih fokus dan responsif. Dengan cara ini, empati dan kepedulian petugas administrasi menjadi lebih konsisten, sehingga meningkatkan.
 3. Penyusunan dan Implementasi SOP (Reliability): Untuk meningkatkan kehandalan pelayanan, jurusan perlu menerapkan SOP yang jelas dan terukur serta mengoptimalkan manajemen waktu dan proses kerja. Digitalisasi administrasi juga dianjurkan untuk mempercepat proses dan mengurangi kesalahan, sekaligus memberikan transparansi kepada mahasiswa. Pelatihan rutin bagi petugas tentang manajemen waktu dan ketelitian sangat penting untuk mengurangi kesalahan dan keterlambatan. Monitoring dan evaluasi melalui feedback mahasiswa juga dibutuhkan agar perbaikan layanan bisa dilakukan secara terus-menerus.
 4. Peningkatan Daya Tanggap (Responsiveness): Jurusan perlu meningkatkan efisiensi pelayanan dengan digitalisasi proses administrasi agar lebih banyak kebutuhan mahasiswa dapat dilayani online tanpa antri panjang. Penambahan petugas atau sistem shift juga diperlukan untuk mengatasi beban saat jam sibuk agar responsivitas terjaga. Pelatihan manajemen waktu dan komunikasi efektif penting untuk memperkuat sikap responsif petugas. Monitoring dan evaluasi rutin dengan feedback mahasiswa akan membantu memperbaiki pelayanan agar respons petugas lebih konsisten dan memuaskan.
 5. Penguatan Jaminan Pelayanan (Assurance): Jurusan disarankan menerapkan sistem antrian terkomputerisasi yang mengatur dan memantau pelayanan secara efisien. Mahasiswa dapat mengambil nomor antrian online dan memantau urutan lewat notifikasi, sehingga kerumunan dan waktu tunggu berkurang. Sistem antrian yang jelas membuat petugas lebih tertib dan fokus, meningkatkan akurasi dan ketepatan pelayanan. Pelatihan manajemen waktu, komunikasi, dan pengawasan rutin juga penting untuk menjaga kualitas layanan. Sistem antrian ini diharapkan meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap layanan administrasi jurusan.

REFERENSI

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Anwaruddin, D. A., & Ed, M. (1927). *Pasang Surut Paradigma Administrasi Publik Oleh : Eksistensi Administrasi Publik*. 1–16.
- Analisis Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi M-Paspor, Jurnal Ilmiah Universitas Islam Riau, 2019.
- Analisis Tantangan Layanan Kesehatan Publik di Indonesia: Menuju World Class Public Services 2025, NeoRespublica, 2024.
- Aliansi. (2025). Strategi Pengelolaan Kebijakan untuk Meningkatkan Pelayanan pada Masyarakat Kota Bengkulu. Aliansi: Jurnal Kebijakan Publik, 2(1), 130-140.
- Badan, P., & Nasional, P. (2019). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Implementasi Program Pelayanan One Day Service dalam Meningkatkan Kualitas*. 5(3), 328–336.
- Baruna, J., & Vol, H. (2020). *Jurnal Baruna Horizon Vol. 3, No. 2, Desember 2020*. 3(2), 223–229.
- Collingwood, L. (2017). Practical Approaches to Building Empathy in Public Service (dikutip dalam Prasetya, 2022).
- Dila Erlianti. (2019). *Kualitas pelayanan publik*. 1(1), 9–18.
- Edlins, M. (2019). Empathy in Public Administration (dikutip dalam Prasetya, 2022).
- Hasyim, M. H., Purnamasari, H., & Priyanti, E. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(2), 365–370. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/5602>
- Hukum, F., & Diponegoro, U. (2019). *Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*. 2(1), 143–154.
- Isnaini, W., dkk. (2025). Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Kependudukan Di Desa Mataindaha. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-ilmu Sosial*, 2(7), 147-154.
- Jurnal Presidensial. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Marusu. E-Journal APPISI.

- Jurnal Prinsip. (2025). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan: Efektivitas Inovasi Kebijakan Publik. Prosiding Konferensi Nasional ke-8 Asosiasi.
- Jurnal PubBis. (2024). Optimalisasi Pelayanan Publik Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Melalui Responsiveness di Desa Tanjung Harapan. Jurnal Publikasi dan Bisnis, 3(1), 45-55.
- Jurnal Prinsip. (2024). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan: Efektivitas Inovasi Kebijakan Publik. Prosiding Konferensi Nasional ke-8 Asosiasi.
- Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kuta Blang Kabupaten Bireuen, Jurnal Ilmiah SMK Merah Putih, 2025.