



Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boalemo

Rahmat Raihan Kamumu¹, Asna Aneta², Yanti Aneta³

¹²³Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo

ARTICLE INFO

Article history:

Received May 20, 2024

Revised May 29, 2024

Accepted June 2 2024

Available online 08 June 2024

Keywords:

Pelayanan Publik, Etika Pelayanan

Keywords:

Public Service, Service Ethics



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRAK

This research aims to determine the implementation of public service quality values in the Boalemo Regency Population and Civil Registration Service through the dimensions (1) Tangible, (2) Reliability, (3) Responsiveness, (4) Assurance, (5) Empathy. The research method used is qualitative with descriptive research type. Data collection was carried out by observation, interviews and documentation. The results of this research show that the implementation of public service quality values in the Boalemo Regency Dukcapil Disdukcapil has been carried out well and is in accordance with the provisions of Law Number 25 of 2009 concerning public services. In terms of dimension (1) Tangible, it is in accordance with the service standards set to provide satisfaction to the community served, however, the attitudes and behavior of employees in providing services to vulnerable communities must be given more attention. (2) Reliability, employee attitudes and behavior in confirming service procedures are in accordance with both technical and administrative requirements that are easy to understand and implement. (3) Responsiveness, the completion time for types of services still needs to be adjusted so that the targets to be achieved are more effective and efficient. (4) Assurance, service fees are in accordance with Law Number 25 of 2009 where there are no fees charged to the public. (5) Empathy, is good enough to understand the desires and needs to satisfy the

community as service recipients.

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi penerapan nilai kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boalemo melalui dimensi (1) *Tangible*, (2) *Reliability*, (3) *Responsiveness*, (4) *Assurance*, (5) *Empathy*. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan implementasi penerapan nilai kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kab.Boalemo telah dilaksanakan dengan baik dan sudah sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dari segi dimensi (1) *Tangible*, sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani, namun sikap dan perilaku pegawai dalam pemberian layanan kepada masyarakat rentan harus lebih diperhatikan. (2) *Reliability*, sikap dan perilaku pegawai dalam mengonfirmasikan prosedur pelayanan sudah sesuai baik persyaratan teknis maupun administratif yang mudah dipahami dan dilaksanakan. (3) *Responsiveness*, waktu penyelesaian jenis layanan masih perlu disesuaikan agar target yang ingin dicapai menjadi lebih efektif dan efisien. (4) *Assurance*, biaya pelayanan sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dimana tidak ada pemungutan biaya kepada masyarakat. (5) *Empathy*, sudah cukup baik dalam memahami keinginan dan kebutuhan untuk memuaskan masyarakat sebagai penerima layanan.

PENDAHULUAN

Etika sangat penting dalam semua lapisan masyarakat, baik dalam kehidupan bermasyarakat maupun dalam administrasi publik. Etika seringkali dipandang sebagai sesuatu yang tidak ada hubungannya dengan dunia pelayanan publik. Padahal, etika merupakan salah satu hal yang sangat menentukan baik kepuasan pegawai maupun keberhasilan organisasi pelayanan publik itu sendiri.

Pentingnya etika administrasi publik terdapat pada lingkungan pelayanan, dimana komitmen dan loyalitas pegawai negeri sipil mempengaruhi kelancaran pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pembangunan negara. Aparatur sipil negara (ASN) merupakan salah satu perangkat negara yang mempunyai misi memberikan pelayanan yang terbaik, adil dan berkeadilan kepada masyarakat. Pemberian pelayanan memerlukan pemahaman yang mendalam mengenai etika pelayanan publik.

*Corresponding author

Email: reyhankamumu321@gmail.com¹, asna.atiekaneta@gmail.com², yantianeta@ung.ac.id³

Pelayanan publik merupakan ukuran efisiensi pemerintah yang paling nyata. Masyarakat sebagai penerima pelayanan publik mempunyai kebutuhan dan harapan terhadap pemberian pelayanan publik, pemerintah mempunyai tanggung jawab yang besar untuk memberikan pelayanan yang baik.

Pokok bahasan pelayanan publik sangat kompleks, variabelnya sangat luas dan dalam rangka meningkatkan birokrasi sebagai pelayanan publik mereka berusaha menetapkan etika sebagai nilai tertinggi pelayanan publik yang diikuti dengan upaya para PNS untuk mengubah perilakunya, orientasi perilaku dan mengutamakan peningkatan pelayanan masyarakat. Menurut Dwiyanto (Arfita et al., 2022) etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah sikap seorang aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merasa mempunyai komitmen untuk menghargai hak-hak dari konsumen untuk mendapatkan pelayanan secara transparan, efisien dan adanya jaminan kepastian pelayanan.

Memberikan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan memang menjadi hal yang perlu diperhatikan oleh Disdukcapil kab. Boalemo, Saat ini kualitas pelayanan yang diberikan masih jauh dari harapan masyarakat. Masyarakat sebagai penerima layanan sangat membutuhkan layanan yang cepat, efisien, tidak rumit, dan memenuhi standar yang telah ditetapkan. Salah satunya adalah waktu tunggu yang telah ditetapkan dan sikap pegawai dalam pemberian layanan kepada kelompok masyarakat rentan.

Menurut Tjiptono & Chandra (2012), pelayanan yang berkualitas dapat ditingkatkan melalui kesediaan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu sesuai dengan jangka yang telah disepakati dalam merespon segala permintaan masyarakat (Along, 2020). Waktu tunggu pelayanan merupakan permasalahan yang masih sering ditemui di Disdukcapil Kab. Boalemo dalam pemberian pelayanan serta menjadi salah satu komponen penyebab ketidakpuasan masyarakat. Lamanya waktu tunggu pelayanan merupakan ukuran penting untuk menentukan kualitas pelayanan. Dapat dikatakan bahwa ketepatan waktu pelayanan sangat penting untuk menjaga kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Lambatnya respon terhadap penyediaan layanan dapat merusak loyalitas jangka panjang. Ketepatan waktu juga dapat menjadi faktor penentu sukses atau tidaknya Disdukcapil Kab. Boalemo dalam melayani masyarakat.

Menurut Semil (2018) pelayanan prima adalah pelayanan bermutu tinggi atau pelayanan yang memberikan kepuasan melebihi harapan. Pemenuhan harapan kepada kelompok masyarakat rentan terhadap pelayanan publik akan menghasilkan pelayanan prima di masa depan (Wicaksono et al., 2020). Pelayanan publik yang prima tidak dapat terlaksana jika terdapat diskriminasi dalam pelayanan, terutama pada kelompok masyarakat rentan. Ketika penyedia layanan tidak berorientasi pada terwujudnya kepentingan masyarakat, maka terjadilah diskriminasi pelayanan (Dwiyanto, 2015 dalam Wicaksono et al., 2020). Kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat rentan menjadi inti pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kab. Boalemo. Dapat dikatakan, kelompok ini adalah masyarakat yang taraf hidup layaknya terbatas, seperti lansia, ibu hamil serta penyandang disabilitas yang memerlukan bantuan dan pendampingan khusus pegawai Disdukcapil Kab. Boalemo dalam proses pengurusan layanan untuk memberikan rasa keadilan dalam memperoleh hak pelayanan berdasarkan kebutuhannya.

Dalam situasi di atas, betapa pelayanan publik telah menjadi permasalahan yang begitu serius baik dilihat dari proses penyelenggaraan maupun dari aspek kualitas pelayanannya. Untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan publik, beberapa permasalahan tersebut harusnya menjadi objek perhatian dan evaluasi pemerintah Disdukcapil Kab. Boalemo. Berhasil tidaknya tujuan suatu organisasi ditentukan oleh penerapan etika berupa perilaku yang bertanggung jawab.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Administrasi Publik

Felix & Lloyd (2019) mendefinisikan administrasi publik adalah suatu kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintahan, meliputi tiga cabang pemerintahan: eksekutif, legislatif dan serta hubungan diantara mereka mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat (Marliani, 2023).

Henry (2019: 9) mendefinisikan administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik (Ulhak & Satriadin, 2022).

Dapat dipahami bahwa administrasi publik merupakan sebuah ilmu yang mempelajari seluk beluk kepublikan baik struktur organisasi, sumber daya manusia, sistem birokrasi maupun kebijakan publik menjadi dasar untuk mencapai tujuan bersama tanpa mengedepankan kepentingan individu.

Definisi Pelayanan Publik

Menurut Akhakpe (2001), birokrasi pelayanan adalah cabang eksekutif yang paling terlihat bertanggung jawab untuk mempengaruhi kebijakan dan program pemerintah serta menyediakan barang dan jasa kepada masyarakat (Y. Aneta et al., 2023).

Menurut Putro et al (2014) pelayanan merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah yang dapat memberikan keuntungan bagi suatu kesatuan ataupun organisasi dan memberikan rasa puas walaupun dengan produk yang tidak memiliki bentuk fisik (A. Aneta et al., 2022).

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan, pelayanan dalam wujud barang maupun jasa yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kegiatan pelayanan ini dijadikan salah satu tolak ukur kinerja pemerintah (Bazarah et al., 2021).

Dapat dikemukakan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas untuk melayani seluruh masyarakat guna memenuhi kepentingan pengurusan yang dibutuhkan dan harus diberikan pelayanan yang semaksimal mungkin dari pihak pemberi layanan.

Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik merupakan upaya yang ditetapkan dan dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus dipatuhi oleh penyedia dan penerima layanan. Mukarom & Laksana (2018) menyatakan bahwa standar pelayanan publik yang dapat ditetapkan oleh pihak penyelenggara adalah sebagai berikut (Adiwidjaja et al., 2023):

1. Prosedur pelayanan, Pemberian layanan harus mengikuti prosedur agar pemberi pelayanan dapat melaksanakannya dengan baik dan penerima pelayanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Waktu penyelesaian, jangka waktu yang ditentukan sejak pengajuan permohonan hingga penyerahan layanan.
3. Biaya layanan, Pemberian layanan perlu mempertimbangkan biaya-biaya yang dikeluarkan.
4. Produk pelayanan, harus memenuhi ketentuan yang berlaku berupa hasil pelayanan yang dapat diterima.
5. Sarana dan prasarana, penyedia layanan harus selalu memperhatikan sarana dan prasarana layanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.
6. Kompetensi petugas pemberi layanan, harus ditentukan dengan baik berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan masyarakat.

Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Zaethaml et al mengemukakan lima dimensi kualitas layanan publik sebagai berikut (Rudiansyah et al., 2021):

1. *Tangible* atau ketampakan fisik, artinya kemampuan penyedia layanan dalam menunjukkan sarana dan prasarana kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.
2. *Reliability* atau kehandalan, artinya kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan secara akurat dan andal seperti yang dijanjikan.
3. *Responsiveness* atau daya tanggap, artinya kemampuan atau kecepatan penyedia layanan dalam memberikan respon yang cepat dan akurat terhadap setiap permintaan masyarakat.
4. *Assurance* atau kepastian, artinya pengetahuan, kesopanan dan kemampuan pegawai untuk meningkatkan kepercayaan pengguna layanan terhadap penyedia layanan.
5. *Empathy* atau empati, artinya memberikan perhatian yang tulus secara individual dari penyedia layanan kepada pengguna layanan dengan karakter tertentu serta berusaha memahami keinginan dan harapan pengguna layanan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini dilaksanakan selama 5 bulan dimulai dari bulan Februari hingga Juni 2024.

HASIL DAN PEMBAHASAN

***Tangible* atau Ketampakan Fisik**

Menurut Zaethaml et al dalam Rudiansyah et al., (2021) *Tangible* atau ketampakan fisik artinya kemampuan penyedia layanan dalam menunjukkan sarana dan prasarana fisik suatu instansi serta kondisi lingkungan sekitar kepada masyarakat sebagai tanda nyata dari pelayanan yang diberikan, meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang digunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan pendapat (Permadi et al., 2021) penyelenggaraan fasilitas berupa sarana dan prasarana untuk menunjang pemberian layanan kepada masyarakat berkebutuhan khusus merupakan

langkah yang tepat untuk menunjukkan tingginya tingkat pengelolaan yang responsif, bertanggung jawab dan berkualitas dalam pelayanan publik. Jika dikaitkan dengan penelitian yang telah peneliti lakukan, dapat diuraikan bahwa Pendekatan responsif dan kepedulian terhadap kelompok masyarakat rentan merupakan tanggung jawab yang harus ditingkatkan oleh penyedia pelayanan publik dan juga didukung oleh masyarakat guna mewujudkan pembangunan yang inklusif (mengikut sertakan) dan dapat dinikmati oleh semua lapisan masyarakat yang luas. Maka mengacu dari hal ini, pegawai Disdukcapil Kab. Boalemo harus lebih memperhatikan pemberian layanan kepada kelompok masyarakat rentan tersebut, seperti dalam melakukan proses pengurusan layanan masyarakat rentan butuh pendampingan petugas agar layanan lebih efektif dan efisien.

Reliability atau Kehandalan

Menurut Zahruli (2012), *Reliability* atau kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang relevan secara akurat dan andal, penuh kasih sayang dan ketelitian tinggi kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Apabila pelayanan diberikan dengan baik dan benar sesuai prosedur pelayanan yang telah ditetapkan, maka akan memberikan kepuasan pada masyarakat (Najmi, 2017).

Berdasarkan pendapat (Kasihta & Sadat, 2020), Kehandalan disini merupakan sejauh mana para aparatur dapat secara tepat dan cermat dalam setiap pemberian prosedur pelayanan agar terciptanya kepuasan dalam diri masyarakat yang dilayani. Jika dikaitkan dengan penelitian yang telah peneliti lakukan, dapat diuraikan bahwa kebijakan dan prosedur adalah bagian penting dari instansi manapun. Proses pemberian pelayanan kepada masyarakat memerlukan komunikasi yang baik antara pemerintah sebagai pihak yang memberikan pelayanan dan masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Maka mengacu dari hal ini, sikap dan perilaku pegawai Disdukcapil Kab. Boalemo dalam mengonfirmasikan prosedur pelayanan sudah sesuai dalam melayani masyarakat baik persyaratan teknis maupun administratif yang mudah dipahami dan dilaksanakan tanpa harus melalui proses yang berbelit-belit.

Responsiveness atau Daya Tanggap

Menurut Lupiyoadi (2001), *Responsiveness* atau daya tanggap adalah keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) serta akurat kepada masyarakat dengan informasi yang jelas. Membiarkan masyarakat sebagai penerima layanan menunggu tanpa alasan yang jelas, akan menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan (Hamid et al., 2020).

Berdasarkan pendapat (Kasihta & Sadat, 2020), Daya tanggap di sini dapat berarti respon cepat atau kesigapan petugas dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan serta memberikan pelayanan yang maksimal. Jika dikaitkan dengan penelitian yang telah peneliti lakukan, dapat diuraikan bahwa manajemen waktu yang baik dapat meningkatkan produktivitas tugas atau pekerjaan dalam pemberian layanan kepada masyarakat, hal ini dikarenakan manajemen waktu memberikan standar pelayanan yang perlu diselesaikan dan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikannya berdasarkan prioritas tugas yang harus diselesaikan. Maka mengacu dari hal ini, waktu penyelesaian suatu jenis pelayanan di Disdukcapil Kab. Boalemo masih perlu disesuaikan dengan standar waktu pelayanan yang telah ditentukan dalam pemberian layanan kepada masyarakat agar target yang ingin dicapai menjadi lebih efektif dan efisien.

Assurance atau Kepastian

Menurut Tjiptono (2019), *Assurance* atau kepastian adalah kesopanan, kompetensi, pengetahuan dan karakteristik personel pegawai yang dapat dipercaya serta mampu memberikan jaminan atau meningkatkan kepercayaan kepada penerima layanan terhadap penyelenggara layanan (Mumtaza & Millanyani, 2023).

Berdasarkan pendapat (Kasihta & Sadat, 2020), kepastian disini dapat berarti kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keramahan petugas pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi penggunaan layanan. Jika dikaitkan dengan penelitian yang telah peneliti lakukan, dapat diuraikan bahwa administrasi kependudukan mempunyai peranan yang strategis dalam bidang kehidupan masyarakat untuk menciptakan pelayanan publik yang efisien dan bebas dari pungutan biaya apapun. Hal ini menjadi tolak ukur yang dipergunakan dalam menentukan standar yang dijadikan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan penilaian mutu pelayanan sebagai komitmen dan janji penyelenggara kepada masyarakat. Maka mengacu dari hal ini, biaya pelayanan yang sudah ditetapkan Disdukcapil Kab. Boalemo sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana tidak ada pemungutan biaya kepada masyarakat sebagai penerima layanan baik itu di semua jenis pengurusan pelayanan.

Empathy atau Empati

Menurut Parasuraman et al (1988), *Empathy* atau empati artinya penyedia layanan harus memahami masalah yang dialami oleh penerima layanan, bertindak sesuai dengan kepentingan penerima layanan dan memberikan perhatian kepada penerima layanan (Hamid et al., 2020).

Berdasarkan pendapat (Kasihta & Sadat, 2020), empati berarti dalam memberikan pelayanan aparat birokrasi harus memahami apa yang dirasakan oleh masyarakat dan melihat segala sesuatu dari sudut pandang masyarakat. Jika dikaitkan dengan penelitian yang telah peneliti lakukan, dapat diuraikan bahwa demi mewujudkan cita-cita pelayanan publik yang lebih besar, penempatan kepentingan umum hendaknya dapat memberikan manfaat dan kebahagiaan secara luas kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Maka mengacu dari hal ini, pegawai Disdukcapil Kab. Boalemo sudah cukup baik dalam memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat serta bekerja dengan prinsip mendahulukan kepentingan masyarakat yang didalamnya terdapat pelayanan prima dari pegawai dengan tujuan memuaskan masyarakat sebagai penerima layanan.

SIMPULAN

Implementasi penerapan nilai kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kab. Boalemo dilihat dari dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* telah dilaksanakan dengan baik dan sudah sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Namun ada beberapa yang harus dibenahi, meliputi: dimensi *Tangible* berupa sikap dan perilaku pegawai dalam pemberian layanan kepada masyarakat rentan harus lebih diperhatikan dan dimensi *Responsiveness* berupa waktu penyelesaian jenis layanan masih perlu disesuaikan dengan standar waktu yang telah ditentukan agar pelayanan yang diberikan menjadi efektif dan efisien.

SARAN

Ada beberapa hal yang perlu disarankan yaitu:

1. Dimensi *Tangible* atau ketampakan fisik, sikap dan perilaku pegawai dalam pemberian layanan kepada masyarakat rentan harus lebih diperhatikan, seperti dalam melakukan proses pengurusan layanan masyarakat rentan butuh pendampingan petugas agar layanan lebih efektif dan efisien.
2. Dimensi *Reliability* atau kehandalan, pihak Disdukcapil Kab. Boalemo sebaiknya lebih memperhatikan penempatan papan atau poster prosedur pelayanan di tempat yang strategis agar mudah dilihat dengan jelas.
3. Dimensi *Responsiveness* atau daya tanggap, waktu penyelesaian jenis layanan masih perlu disesuaikan dengan standar waktu yang telah ditentukan dalam pemberian layanan kepada masyarakat agar target yang ingin dicapai menjadi lebih efektif dan efisien.
4. Dimensi *Assurance* atau kepastian, pihak Disdukcapil Kab. Boalemo harus memperbaharui dan meningkatkan layanan pendukung sarana dan prasarana seperti perbaikan jaringan internet karena faktor ini sering menghambat proses layanan sehingga menyebabkan waktu penyelesaian yang tidak menentu.
5. Dimensi *Empathy* atau empati, pihak Disdukcapil Kab. Boalemo harus terus menerapkan Kerjasama yang sinergis antar pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang berkualitas tanpa diskriminasi berdasarkan status sosial dan martabat kemanusiaan.

REFERENSI

- Adiwidjaja, I., Larasati, D. C., & Abuk, Y. (2023). Standar Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Pendem Kecamatan Junrejo Kota Batu. *Lenvari: Journal of Social Science*, 1(2), 106–114. <https://doi.org/10.61105/jss.v1i2.47>
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Aneta, A., Aneta, Y., & Djafri, N. (2022). Pengembangan Manajemen Berbasis Pelayanan Administrasi Publik pada Tingkat Pendidikan Anak Usia Dini. *Pendidikan Anak Usia Dini*, 6(4), 3669–3679. <https://doi.org/10.31004/obsesi.v6i4.2478>
- Aneta, Y., Prahara, S., & Ahmad, J. (2023). Optimalisasi Transformasi Birokrasi Desa: Gorontalo, Indonesia. *The Journal Of Indonesian Association For Public Administration*, 6(3), 211–236.
- Arfita, S., Ekha Putera, R., & Zetra, A. (2022). Implementasi Etika Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang-Pariaman. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 4(2), 162–169. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v4i2.1876>
- Bazarah et al. (2021). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Hamid, R., Radji, D. L., & Ismail, Y. L. (2020). Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 27–38. <https://doi.org/10.37479/jkeb.v13i1.7105>
- Kasihta, N. B., & Sadat, A. (2020). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kantor kelurahan teladan barat kecamatan medan kota. *Jurnal-Ilmu Sosial*, 17(1), 239–250.

- Marliani, L. (2023). DEFINISI ADMINISTRASI DALAM BERBAGAI SUDUT PANDANG. *Ilmu Administrasi Negara*, 10(3), 17–21.
- Mumtaza, F. A., & Millanyani, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Urbans Travel. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2), 1645–1661. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i2.3242>
- Najmi, F. (2017). Pengaruh Keandalan Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(2), 251–263. <https://doi.org/10.35972/jieb.v3i2.102>
- Permadi, R. N., Arieyasmiet, W. L., & Amarullah, R. (2021). Pemenuhan Sarana dan Prasarana bagi Masyarakat Berkebutuhan Khusus untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Daerah. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 6(1), 28–38. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v6n1.p28-38>
- Rudiansyah, Y. A., Argenti, G., & Febriant, K. (2021). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid 19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. *Kinerja*, 18(4), 513–520. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9837>
- Ulhak, Z., & Satriadin, A. (2022). PENCEGAHAN PATOLOGI BIROKRASI MELALUI REFORMASI ADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK. *Administrasi Negara*, 19(2), 157–169.
- Wicaksono, A. S., Sumartono, & Muluk, M. R. K. (2020). Kualitas Pelayanan bagi Penyandang Tuna Netra Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6(1), 7–15.