

Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Percut Sei Tuan

¹Novita Octavia, ²Andri Soemitra

¹novitaoctavia09@gmail.com, ²andrisoemitra@uinsu.ac.id

Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi Islam dan Bisnis, Universitas Islam
Negeri Sumatera Utara

Abstrak:

Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat seperti pengurusan izin (E-KTP, sertifikat tanah, pindah domisili, surat nikah, pengesahan kartu keluarga, dan kartu tanda penduduk), dan lain sebagainya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat pelayanan administrasi di kantor kelurahan Percut Seituan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan jenis penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian dengan menggunakan metode kualitatif dan tipe deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran tentang latar belakang dan hubungan yang kompleks menurut partisipan dan fenomena dari pandangan dan definisi partisipan Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar pelayanan administrasi yang dilakukan oleh kecamatan Percut Seituan dinilai cukup baik Meskipun ada beberapa hal yang perlu diperbaiki ke depan, seperti sarana dan prasarana yang ada.

Kata kunci: Pelayanan administrasi, pelayanan publik, pemerintah, kantor kecamatan.

Abstract:

Administrative services are services that produce various forms of official documents needed by the community such as obtaining permits (E-KTP, land certificates, changing of domicile, marriage certificates, ratification of family cards, and identity cards), and so on. The purpose of this study was for the purpose of this study was to determine the extent of the level of administrative services in the Percut Seituan sub-district office. The method used in this research is qualitative and this type of research is descriptive. Research using qualitative methods and descriptive types aims to provide an overview of the background and complex relationships according to participants and phenomena from the views and definitions of participants. The results show that the standard of administrative services carried out by Percut Seituan sub-district is considered quite good. improved in the future, such as existing facilities and infrastructure.

Keywords: administrative services, public service, sub-district office, government.

PENDAHULUAN

Melayani warga negara telah menjadi tujuan utama penyelenggaraan administrasi publik. Penyelenggaraan pelayanan publik sebagai isu kebijakan semakin strategis di Indonesia, karena pemulihan pelayanan publik di tanah air cenderung berlangsung in situ, dan dampaknya diketahui sangat luas karena melibatkan seluruh ruang publik, baik itu ruang publik maupun ruang publik. di tempat-tempat ekonomi. Kehidupan sosial, politik, budaya, dan lain-lain.

Pemerintah memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik yang prima bagi seluruh rakyat sesuai dengan apa yang diamanatkan dalam undang-undang. Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa pengertian pelayanan publik adalah sebagai berikut: Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sinkron menggunakan peraturan dengan perundang undangan untuk setiap masyarakat Negara dan penduduk barang, jasa dan/atau jasa administrasi yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Pasal 25 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2018 tentang Kecamatan, disebutkan bahwa Kelurahan sebagai pegawai Kecamatan yang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan di wilayah Kelurahan yang dipimpin Lurah.

Salah satu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat seperti pengurusan izin (E-KTP, sertifikat tanah, pindah domisili, surat nikah, pengesahan kartu keluarga, dan kartu tanda penduduk), dan lain sebagainya.

Kualitas pelayanan publik merupakan cerminan dari kinerja organisasi atau lembaga pemerintah terkait fungsinya sebagai pelayanan masyarakat, serta menjadi tolak ukur dalam keberhasilan reformasi birokrasi.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan jenis penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian dengan menggunakan metode kualitatif dan tipe deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran tentang latar belakang dan hubungan yang kompleks menurut partisipan dan fenomena dari pandangan dan definisi partisipan. Fokus penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan administrasi pengurusan perijinan (E-KTP, akta tanah, pindah domisili, surat nikah, pengesahan Kartu Keluarga, dan Kartu Tanda Penduduk), Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Kartu Indonesia Pintar (KIP), dan Kartu Indonesia Sehat (KIS) yang diambil dari wilayah kerja administrasi yang dalam hal ini dilakukan di tempat kerja Kecamatan Percut Sei Tuan. Dalam pelaksanaannya menggunakan alat bantu berupa daftar pertanyaan wawancara, buku catatan, dan dokumen. Sumber data primer dalam penelitian kualitatif adalah istilah dan tindakan, selebihnya merupakan data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan sejatinya adalah pemberian kebutuhan atas barang maupun jasa, dimana terdapat dua pihak yang terlibat secara interpersonal dengan peran yang berbeda, yakni pemberi

pelayalnaln daln penerimal lalyalnaln. Semalkin puals penerimal lalyalnaln altals lalyalnaln yang diberikaln oleh pemberi lalyalnaln, malkal semalkin balik pulal kuallitals lalyalnaln yang diberikaln.

Pelalyalnaln Publik

Pelalyalnaln publik menjaldi konsep yang sering digunalkaln oleh balnyalk pihalk, balik dalri kallalngaln praktisi malupun ilmuwaln, dengaln malknal yang berbedal-bed. Dallalm sejalralh perjalnalnaln aldministralsi public, pelalyalnaln public semulal dipalhalmi secalral sederhalnal sebalgali pelalyalnaln yang diselenggalralkaln oleh pemerintalh.

Secalral universall kalralkteristik pelalyalnaln public menurut Allalmsyalh (2011:366-368) dalpalt dirincikaln, yalitu sebalgali betikut :

- a) Pelalyalnaln public berorientalsi kepeentingaln public
- b) Konsekuensi ciri pelalyalnaln public berorientalsi kepeentingaln public aldallalh palral pelalyalnaln public tidalk boleh bebals nilali(vallue free).
- c) Proses pelalyalnaln public itu halrus palrtisipaltif daln memberdalyalkaln, ekonomis, berkealdilaln social daln ekologis, sartal alkuantalbel.
- d) Tindalkal palral pelalyalnaln public mempertimbalkaln etikal.
- e) System daln proses pelalyalnaln public dibalngun altals dalsalr alturaln, hukum, daln kesepalkaltaln tertentu.

Kuallitals Pelalyalnaln

Pelalyalnaln menurut Kalsmir (2017: 47) aldallalh tindalkaln altalu perbualtaln seseoralng altalu orgalnisalsi untuk memberikaln kepualsaln kepalnal pelalnggaln.

Menurut Dalvis daln Heineke (2003:295) kuallitals lalyalnaln itu sndiri aldallalh sualtu konsep yang salngalt luals yang mencalkup balnyalk dimensi dialntalralnyal aldallalh :

- a. Keralmalhaln kalryalwaln palnal salalt melalyalni pelalnggaln,
- b. Kemudalhaln akses untuk mendalpaltkaln lalyalnaln,
- c. Pengetalhuwaln kalryalwaln,
- d. Kecepaltaln pelalyalnaln kepalnal pelalnggaln,
- e. Kenyalmalnaln salalt menunggu pelalyalnaln.

Menurut Lovelock daln Wright (2002:266-267) membalgi kuallitals pelalyalnaln ke dallalm limal dimensi sebalgali berikut :

- a. Kealndallaln (reliability), aldallalh perusalhalaln yang dalpalt dialndallkaln dallalm memberikaln lalyalnaln seperti yang telalh dijalnjikaln dalri walktu ke walktu.
- b. Berwujud (tangible), aldallalh terkalit alpal saljal yang dilalkukaln oleh penyedal lalyalnaln altalu perusalhalaln yang dalpalt berupal falsilitals fisik, situs web, perallaltaln pekerjal, daln penyalmpialaln komunikalsi.
- c. Ketalnggalpaln aldallalh kemalmpualn yang dimiliki oleh kalryalwaln dallalm sualtu perusalhalaln untuk memberikaln balntualn daln lalyalnaln yang cepalt kepalnal konsumen.
- d. Jalmalnaln daln kepalstialn aldallalh kalryalwaln yang memiliki pengetalhuwaln daln kemalmpualn dallalm memberikaln pelalyalnaln, sopalnal, kompeten, daln dalpalt dipercalyal.
- e. Empalti (empathy), aldallalh kemalmpualn kalryalwaln sualtu perusalhalaln dallalm memberikaln lalyalnaln yang penuh perhaltialn kepalnal konsumen.

HAISIL DAIN PEMBAIHAIN

Dallam mewujudkan pelayaln publik yang berkuallitas perlu dilalkukan perubalhan dan perbalikan yang mengalrah paldal kepualsaln malsyalralkalt. Sallah saltu aspek yang harus diperbaliki dallalm meningkaltkan kuallitas pelayaln yaitu malsallah falsilitas lalyaln. Pernaln salralnal pelayaln sangat penting dan sallah saltu yang sangat penting dan sallah saltu yang sangat berpengaruh terhadalp peningkaltan kuallitas pelayaln publik kalrenal dengan aldanyal salralnal pelayaln yang memaldali dalpalt membuat pelayaln paldal malsyalralkalt lebih memberikaln kenyalmaln dan kepualsaln selalnal beraldal di rualngaln pelayaln.

1. Kuallitas Aldministralsi Pelayaln Publik di Bidalng Kecalmaltaln Percut Seituain

Pelayaln publik sebalgali balgialn dari kebutuhaln seluruh walrgal negalral. Semual birokralt publik harus berusalhal untuk memberikaln lalyaln dengan kuallitas terbalik kepaldal pengguna lalyaln.

Pelayaln publik pemerintalh dallalm hall ini tempalt kerjal di kecalmaltaln Percut Seituain semalkin membutuhkaln solusi dan perbalikan terutalnal di eral sekalralng ini. Peningkaltan kuallitas pelayaln publik harus segeral dilalkukan untuk menciptalkaln pelayaln yang lebih efisien dan efektif yang memenuhi kebutuhaln dan keinginan walrgal negalral. Kuallitas pelayaln publik di bidalng malnaljemen kependudukaln dalpalt dilihat dari beberalpal aspek, yaitu.

a. Aspek Balralng Bukti Fisik Divisi Pelayaln Umum Kecalmaltaln Percut Seituain

Dallalm proses pelayaln publik yang berkuallitas, perubalhan dan perbalikan perlu dilalkukan untuk kepualsaln malsyalralkalt. Sallah saltu bidalng yang harus ditingkaltkan untuk meningkaltkan kuallitas pelayaln aldallah falsilitas pelayaln. Pernal kendalralnal sebalgali pelayaln yang sangat krusiall dan sangat berpengaruh terhadalp peningkaltan kuallitas pelayaln publik kalrenal dengan menggunakan falsilitas pelayaln yang memaldali dalpalt membuat pelayaln di malsyalralkalt semalkin nyalmaln dan memualskaln selalnal beraldal di rualng pelayaln.

Berdalsalrkaln hasil penelitaln yang dilalkukan paldal aspek bukti fisik (talngible) Kecalmaltaln Percut Seituain memiliki 14 rualngaln. Setialp rualng pelayaln memiliki mejal, mejal kerjal dan kursi palnjalng yang diperuntukaln balgi orang yang menunggu pelayaln. Terdalpalt WC, alulal dan jugal musholal di kalntor Kecalmaltaln Percut Sei Tuain. Hasil walwalncalral tentalng pelayaln falsilitas rualng tunggu di Kecalmaltaln Percut sesuai malsyalralkalt Keteralngaln mengaltalkaln dengan yang sallah membuat saltu Suralt Keteralngaln Tidak Malmpu (SKTM) "balhwal falsilitas yang disediakaln oleh pihalk kecalmaltaln balgi malsyalralkalt yang ingin mengalmbil pengurusaln suralt-suralt aldministralsi sudah cukup balik". Dari hasil walwalncalral dan observalsi dalpalt diketalhui balhwal aldal beberalpal rualngaln yang tidak teralwalt dan jugal sempit sehinggal tidak nyalmaln digunakaln untuk pelayaln aldministralsi di kalntor kecalmaltaln Percut Seituain. Selaln itu, terdalpalt jugal beberalpal falsilitas yang belum tersedial di kalntor kecalmaltaln Percut Seituain, seperti kuralngnyal kursi tunggu, belum aldanyal mejal tulis di rualng tunggu, falsilitas informalsi yang belum tersedial, dan generaltor.

Pernyaltaln tersebut menunjukkaln balhwal Kecalmaltaln Percut Seituain khususnyal sektor jalsal perlu meningkaltkan salralnal fisik dan melengkapl salralnal dan pralsalralnal yang memaldali gunal meningkaltkan pelayaln pengelolalnal kependudukaln. Ini aldallah sallah saltu alsals pelayaln yang tertualng dallalm Permenpaln RB No. 63/KEP/M.PAIN/7/2003, yaitu untuk salralnal penunjalng lalinyal termalsuk salralnal dan pralsalralnal kerjal yang lalyalk. Sesuai dengan ketersediialnal. Falsilitas telekomunikalsi dan informaltikal dan

nomor resmi. Pada tanggal 25 tahun 2009, penyelenggara pelayanan publik memamerkan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai.

b. Aspek Keandalan Pada Bagian Pelayanan Publik Kecamatan Percut Sei Tuan

Semakin tinggi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan ini maka perlu diimbangi dengan penggunaan yang terbesar dan layanan tercepat yang dibutuhkan. Hal ini. Perilaku gesit di tempat kerja. Keandalan adalah kemampuan untuk menggunakan dan menyediakan layanan yang dijanjikan.

Dari pengamatan yang dilakukan peneliti dapat diketahui bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan di kantor kecamatan Percut Sei Tuan dari segi keandalan mengenai keandalan dalam menanggapi setiap pengaduan masyarakat, hal ini dari segi waktu dan ketepatan proses pelayanan.

Dari hasil wawancara kepada masyarakat mengenai kecepatan petugas dalam melayani masyarakat di Kecamatan Percut Sei Tuan, untuk itu peneliti mewawancarai Kepala Pelayanan Publik sebagai berikut "Mengetahui pelayanan publik di bidang administrasi menurut saya sudah cukup mudah akses masyarakat membayar persyaratannya yang dibutuhkan saat melaksanakannya pelayanan." Hal ini sejalan dengan hasil wawancara dengan salah satu anggota masyarakat yang menyatakan bahwa "mengurus surat keterangan tidak mampu hanya perlu menunggu 1 hari".

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi prosedur dapat disimpulkan pembuatannya bahwa administrasi kependudukan sebenarnya mudah akses masyarakat dan berkursus yang dibutuhkan lengkap. Dalam penyelesaian pekerjaannya itu sendiri, lama atau cepatnya penyelesaian berkursus sangat bergantung pada pemohon dan instansi pelayanan terkait seperti jasa pembuatan Kartu Indonesia Pintar (KIP) atau Kartu Indonesia Sehat (KIS). Hal ini yang sering menyebabkan keterlambatan adalah kurangnya kelengkapan berkas yang dibayar oleh pemohon sendiri sehingga membutuhkan waktu lebih lama dalam proses penyelesaiannya.

Hal ini dibenarkan oleh pengunjung lain yang menyatakan bahwa "staf yang melayani saya relatif baik". Dengan keandalan ini misalnya, ketidagapannya terlihat petugas bahwa aspek pelayanan Kecamatan Percut Sei Tuan sudah relatif baik.

c. Responsivitas Pelayanan Publik Kecamatan Percut Sei Tuan

Ketidagapannya staf dalam pelayanan publik adalah sesuatu yang dinanti-nantikan karena inilah yang telah dilakukan organisasi dalam menanggapi bukti dan tindakan nyata serta pengakuan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Ketidagapannya dapat menunjukkan ketidagapannya atau kesialannya seorang petugas untuk membantu mereka yang membutuhkan.

Mengetahui ketidagapannya masyarakat terhadap orang-orang yang melayani di Kecamatan Percut Sei Tuan, peneliti mewawancarai seseorang di sana yang mengatakannya bahwa ia dilayani dengan baik oleh seorang staf yang sedang bertugas.

d. Aspek Penjaminan pada Seksi Pelayanan Publik Kecamatan Percut Sei Tuan

Dalam menanggapi masalah kependudukan, khususnya bagi warga Kelurahan, banyak orang harus mencari ketenaganya selama beribadah, yaitu dengan berbagai kebersamaan selama beribadah, baik di lingkungan kantor maupun memberikan rasa aman dan keluar dari kantor. Oleh karena itu, perlu

adanya peningkatan pelayanan guna memberikan rasa aman kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan.

Menanggapi masalah keamanan di lingkungan sekitar Kantor Kecamatan Percut Sei Tuan, ada penjalang yang menjagal balik pintu depan maupun pintu belakang kantor. Selain itu, ada juga petugas parkir yang setiap hari mengurus kendaraan umum yang ingin mengurus administrasi di kantor kecamatan percut.

Selain jaminan keamanan lingkungan pelayanan, yang tidak kalah penting yaitu adanya jaminan yang pasti bagi pemohon administrasi kependudukan dengan kemampuan yang diberikan oleh instansi, sehingga merasa puas. Dalam hal ini, kompetensi penyelenggara pelayanan publik harus pengetahuan. didasarkannya keahlian, pada keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Petugas pelayanan di Kecamatan Percut Sei Tuan telah berupaya maksimal dalam melaksanakan tugasnya dengan baik sehingga proses pelayanan berlangsung. Jika ada ada dari masyarakat, pihak Kecamatan Percut akan segera menindak lanjut.

2. Kendala Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Percut Sei Tuan

Dalam menjalankan sebagai pelayanan publik, Kecamatan Percut Sei Tuan menghadapi beberapa permasalahan dalam proses pemberian pelayanan publik, antara lain sebagai berikut :

a. Sarana dan prasarana

Kondisi sarana dan prasarana penyelenggara pelayanan publik yang belum terpenuhi secara lain untuk kepentingan pelayanan. Lokasi pelayanan belum terpenuhi dengan menggunakan fasilitas ruang tunggu/tamu dan belum didukung dengan penggunaan fasilitas yang dapat membalas suasan nyaman bagi pemohon pelayanan. Ruang tunggu yang tidak sinkron dengan volume kedatangan pengunjung, kurangnya ketersediaan tempat duduk dan meja/tempat menulis pengunjung, kamar kecil/toilet dan tempat sampah, serta penerangan di bagian pelayanan publik.

Ada juga beberapa ruang petugas pelayanan yang masih belum memadai, baik dari segi luas maupun kenyamanannya.

b. Kesediaan warga

Salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan pemerintah di Kecamatan Percut Sei Tuan adalah faktor kesediaan masyarakat. Kewajiban warga dimaksudkan sebagai kesediaan akan segala persialan yang diperlukan untuk menyelenggarakan urusan pelayanan administrasi di kabupaten, hubungan antara pejabat pemerintah dan warga negara yang memiliki kewajiban untuk saling mendukung untuk mencapai tujuan yang diinginkan, baik atas dasar warga negara maupun atas dasar kepentingan. instansi pemerintah itu sendiri.

3. Upaya Mengatasi Masalah Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Percut Sei Tuan

Adanya permasalahan dalam peningkatan kualitas penyelenggara pelayanan publik, misalnya yang telah disebutkan pada uraian di atas, maka penulis mencoba melakukan upaya penanggulangan sebagai berikut:

- a. Mengembangkan kegiatan sosialisasi melalui kepala desa kepala walgal, untuk membantu menyebarkan dan memahamkan informasi kepala walgal, tentang hall-hall yang berkualitas dengan kegiatan pengabdian.
- b. Menyelenggarakan pelayanan yang tidak memberatkan dan menyulitkan walgal Percut.
- c. Meningkatkan profesionalisme setiap pegawai di Kecamatan Percut Seituah.
- d. Mengusulkan pengadalan fasilitas penunjang pelayanan publik.

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulita, dkk, 2016. Dalam penelitiannya yang berjudul "Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Kantor Kelurahan Duingi Kota Gorontalo". Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Duingi Kota Gorontalo meliputi aspek bukti fisik (tangible). aspek reliabilitas (keandalan). aspek daya tanggap (responsiveness), aspek jaminan (Assurance), khususnya keamanannya dalam, aspek empati (empathy) menunjukkan bahwa semua aspek telah berjalan dengan baik.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Abdul Mahsyar, dalam penelitiannya yang berjudul "Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik" menunjukkan hasil bahwa Perspektif Baru Pelayanan Publik dan Tatal Kelola Pemerintah yang Baik dialung paling tepat untuk kondisi saat ini dalam menghadapi public masalah pelayanan di Indonesia. Indonesia menggunakan model seperti model citizen charter, model KYC (Know Your Customer), dan model e-Government.

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya membahas bagaimana pelayanan publik dalam permasalahan perspektif administrasi yang ada di Indonesia, sedangkan penelitian yang akan dilakukan administrasi publik ada di kantor kecamatan Percut Sei Tuan. Sehingga tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Percut Sei Tuan.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian yang penulis uraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa evaluasi pelayanan administrasi yang dilakukan oleh kecamatan Percut Seituah dinilai sudah cukup baik. Meskipun ada beberapa hal yang perlu diperbaiki lagi kedepannya seperti sarana dan prasarana yang ada. Dari segi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Percut Sei Tuan masih banyak yang perlu di perbaiki lagi untuk kedepannya dan juga beberapa fasilitas yang harus di tambahkan untuk memberikan kenyamanan kepala masyarakat. Tidak hanya untuk masyarakat namun fasilitas pada para pekerja yang pun harus di tingkatkan lagi agar para pekerja bisa melayani masyarakat dengan nyaman dan aman. Selain itu, respon masyarakat terhadap keandalan penanganannya pengaduan masyarakat dinilai dapat diandalkan dari segi waktu dan ketepatan proses pelayanan. Selain itu, daya tanggap staf dalam membantu mereka yang membutuhkan cukup baik. Dari segi keamanannya khususnya keselamatan, Kantor Kecamatan Percut Seituah telah menunjukkan upaya yang besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan rasa aman bagi yang memberikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfriall, R. (2012). Kuallitals Pelalyalnaln Publik Dalerah Perubalhaln Kedudukaln dan Fungsi Calmalt Sebagai Peralngkalt Dalerah. *Jurnall Aldministralsi dan Orgalnisalsi*, 87- 95.
- Alndalni, AIT, & Endalh Setyowalti. (2019). Pelalksalnalaln Proqram One Daly Service Dallalm Peningkaltaln Kuallitals Pelalyalnaln Baldaln Pertalnalhaln Nalsionall Kotal. *Jurnall Ilmialh Aldministralsi Negalral (JAIP)*, 328-336.
- Cordellal, Al. (2017). E-government dan perubalhaln orgalnisalsi: Menilali kemballi peraln TIK dan birokralsi dallalm pemberialn lalyalnaln publik. *Informalsi Pemerintahl Triwulalnaln*, 279–286.
- Denhalrtdt, j. (2015). Pelalyalnaln Publik Balru Direvisi. *Tinjualn Aldministralsi Publik*, 664–672.
- Halsyim, MH (2021). Kuallitals Pelalyalnaln Aldministralsi Kependudukaln Paldal Kalntor Kecalmaltaln Jaltibalraing Kalbupalten Indralmalyu. *Dinalmikal: Jurnall Ilmialh Aldministralsi Negalral*, 365-370.
- Herizall. (2020). Pendekaltaln Alkuntalbilitals Pelalyalnaln Publik Mengikuti Perubalhaln Palraldigmal Balru Aldministralsi Publik. *Jurnall Pemerintahaln dan Kebijalkaln Sosiall*, 24-34.
- Junalrdi, & Halsaln Balsri. (2022). Penyelenggalralaln Pelalyalnaln Aldministralsi Terintegralsi Sebagai Upalyal Mewujudkaln Good Governalnce. *Salralq Opalt : Jurnall Aldministralsi Publik*, 32-42.
- Kaldalrismaln, M. (2019). Efektivitals Kinerjal Alpalraltur Sipil Negalral Dallalm Pelalyalnaln Taltal Usalhal Negalral Di Kotal Depok. *Jurnall Ilmu Aldministralsi (JIAI)*, 17 - 32.
- Malalni, KD (2019). Tranlspalralnsi dan Alkuntalbilitals dallalm Pelalyalnaln Publik. *DEMOKRAISI*, 14-28.
- Malhsyalr Abdul, (2011), Malsallalh Pelalyalnaln Publik di Indonesial Dallalm Perspektif Aldministralsi Publik, *jurnall Ilmu Pemerintahaln* ,Vol.1, No.2.
- Malulaln, AIK, & Endalng Lalralsalti. (2015). Alnallisis Kuallitals Pelalyalnaln Aldministralsi Kependudukaln di Kecalmaltaln Klalri Kalbupalten Kalralwalng. *Alnallisis Kuallitals Pelalyalnaln Aldministralsi Kependudukaln di Kecalmaltaln Klalri Kalbupalten Kalralwalng*, 1-10.
- Muralwaln Aldji , Subalrkalh, Sulistyowalti.(2020), Optimallisalsi Pelalyalnaln Publik(Kaljialn Lalyalnaln Aldministralsi Kependudukaln di Tingkalt Kecalmaltaln Kotal Kudus), Falkultals Hukum Universitals Mural Kudus,*Jurnall Sualral Kealdilaln*, Vol.21 No.1, Hallalmaln 1-16.
- Palrker, I. (1999). Mengubalh alkuntalbilitals sektor publik: mengkritik alralh balru. *Forum Alkuntalnsi*, 109–135.
- Pulualdji, YK, & Albdurrahmaln Palkalyal. (2016). Kuallitals Pelalyalnaln Balgi Pegalwali di Kalntor Keluralhaln Dungi Kotal Gorontallo. *Jurnall Ilmu Aldministralsi*, 134-145.
- Rezhal, F., & Siti Rochmalh. (2018). Alnallisis Pengalruh Kuallitals Pelalyalnaln Publik Terhaldalp Kepualsaln Malsyalralkalt (Studi Paldal Pelalyalnaln Pencaltaltaln Kalrtu Talndal Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kotal Depok). *Jurnall Aldministralsi Publik (JAIP)*, 981-990.
- Rinalldi, R. (2012). Alnallisis Kuallitals Pelalyalnaln Publik (Studi paldal Biro Umum Setdal Provinsi Sumalteral Utalral). *DEMOKRAISI*, 22-34.
- Rohmaln, DF, & Imalm Halnalfi. (2017). Implementalsi Kebijalkaln PelalyalnalnAldministralsi Kependudukaln Terpaldu (Studi paldal Dinals Kependudukaln dan Caltaltaln Sipil Kotal Mallalng). *Jurnall Aldministralsi Publik (JAIP)*, 962- 971.
- Rukalyalt, Y. (2017). Kuallitals Pelalyalnaln Publik Bidalng Aldministralsi Kependudukaln di Kecalmaltaln Palsirjalmbu. *Jurnall Ilmialh Malgister Ilmu Aldministralsi (JIMIAI)*, 23-32.

- Salntoso, AIR, & Albdul Kaldir. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kepala Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi*, 35-41.
- Salmosir, z. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi*
- Susanto, J., & Zepal Anggralini. (2019). Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Talbir Ulu Kabupaten Meralang. *Jurnal Administrasi Negara*, 105-122.
- Sutikno, B., & Nopiansyah Alrah. (2018). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI Pada Kantor Kecamatan Selangit Kabupaten Musi Rawas. *Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, 2620-6056.
- Wicaksono, k. (2015). Akuntabilitas Organisasi Sektor Publik. *JKAIP (Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik)*, 1-16.
- Yulita, dkk, (2016). Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Kantor Kelurahan Dungi Kotal Gorontalo, *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol.5, No.2. Halaman 134-138
- Yusriadi. (2017). Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 99-108