

**PENGARUH KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KARTU
TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI KOTA BANDAR LAMPUNG**

Oleh

PUJA NINGSIH

2216041138



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

II. KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pengertian E-KTP

Kartu Tanda Penduduk yang disingkat menjadi KTP merupakan suatu identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh suatu Instansi Pelaksana yang berlaku di berbagai wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia terdapat dalam Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006. Sedangkan E-KTP merupakan Elektronik Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik, yang artinya baik dalam segi fisik ataupun penggunaan fungsinya komputerisasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Online.

Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, menurutnya NIK menjadi dasar penerbitan paspor, NPWP, sertifikat tanah, polis asuransi serta berbagai jenis dokumen lainnya. Maka, yang dimaksud dengan E-KTP adalah Kartu Tanda Penduduk berbasis NIK secara nasional yang proses pembuatannya secara elektronik dan memiliki fungsi secara komputerisasi serta mempunyai spesifikasi format KTP Nasional yang dilindungi dengan sistem keamanan khusus sebagai suatu identitas resmi atau asli penduduk yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman dalam penerbitan kartu tanda penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional dalam pasal 2 ayat (1) yang menjelaskan tujuan pemerintah menerbitkan KTP Elektronik yaitu untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk yang mempunyai kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan yang berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional.

Proses Penerbitan KTP-Elektronik Kota Bandar Lampung

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerbitan KTP-El
2	Persyaratan Pelayanan	Penerbitan KTP-El Baru -Fotocopy KK -Tanda Bukti Perekaman Penerbitan KTP-El Perubahan/Penggantian -Fotocopy KK -KTP-El Asli -Surat keterangan hilang dari kepolisian (jika hilang)
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	-Pemohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan -Petugas memeriksa berkas permohonan -Verifikasi data KTP-El pemohon pada data SIAK -Memberikan bukti pengambilan KTP-El kepada pemohon -Petugas mencetak KTP-El sesuai permohonan -Petugas mencetak KTP-El melakukan encoding data KTP-El
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Pendaftaran : 5-15 Menit Penyelesaian Hari Kerja : 2 Hari Kerja Pengambilan : 5-10 Menit
5	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya/Gratis

Sumber : Website Disdukcapil Bandar Lampung

2. Standar Pelayanan Minimal

Persyaratan Pelayanan

Perekaman dan Pencetakan KTP Elektronik (E-KTP)

- KK dan KTP SIAK lama

Sistem Mekanisme dan Prosedur :

1. Penduduk membawa KK dan KTP di TPDK Kecamatan untuk sistem perekaman.
2. Petugas melakukan verifikasi biodata yang bersangkutan, apabila ada kekeliruan maka dilakukan edit data dengan melampirkan bukti pendukung (akta kelahiran/ijazah).
3. Apabila perubahan biodata menyangkut perubahan tanggal lahir dan jenis kelamin, maka edit data harus dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tetapi jika di luar hal tersebut edit data bisa dilakukan di Kecamatan.
4. Pemohon melakukan perekaman data E-KTP, sidik jari, iris mata di Kecamatan.
5. Petugas Dinas dan Kecamatan melakukan pencetakan E-KTP.
6. Pemohon dapat mengambil E-KTP di Disdukcapil dengan membawa bukti sudah perekaman di Kecamatan.

Sistem Mekanisme dan Prosedur Lain :

1. Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan KTP WNI.
2. Penduduk membawa surat pengantar dari RT.
3. Petugas kelurahan melakukan verifikasi dan validasi data.
4. Petugas mencatat dalam Buku Harian Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting (Buku Register).
5. Kelurahan menandatangani formulir permohonan KTP.
6. Petugas menyerahkan formulir permohonan KTP kepada penduduk untuk dilaporkan kepada Kecamatan/Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Jika KTP diterbitkan karena pindah atau perpanjangan atau adanya perubahan data bagi WNI/WNA, KTP lama ditarik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam KTP terdapat pas foto berwarna yang memiliki ketentuan :

- a. Penduduk yang lahir pada tahun ganjil, latar belakang pas foto berwarna merah.
- b. Penduduk yang lahir pada tahun genap, latar belakang pas foto berwarna biru.
- c. Pas foto berukuran 2x3 dengan ketentuan 70% tampak wajah serta dapat menggunakan hijab.

3. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan memiliki beberapa definisi menurut As'ad (2002) penelitian Nurul (2015) yaitu :

- a. Menurut Wexley dan Yuki : Kepuasan merupakan perasaan seseorang terhadap perhatian atau pelayanan yang diberikan.
- b. Menurut Athanasion : Kepuasan merupakan Positif Emotional State.
- c. Menurut Vroom : Kepuasan merupakan sebuah refleksi dari job attitude yang nilainya positif.
- d. Menurut Hopeck : Kepuasan merupakan penilaian dari seseorang, artinya seberapa jauh pelayanan secara keseluruhan itu memuaskan mereka.

4. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004 tentang prinsip pelayanan yang dikembangkan menjadi 14 unsur yang valid dan relevan sebagai unsur minimal yang harus ada pada dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, ialah suatu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan untuk masyarakat, dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, ialah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk memperoleh pelayanan yang sesuai.
3. Kejelasan petugas pelayanan, ialah keberadaan petugas yang memberikan pelayanan.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, ialah kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama pada konsistensi waktu kerja yang sesuai dengan ketentuan.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, ialah kejelasan akan tanggung jawab atau wewenang petugas dalam penyelenggaraan atau penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, ialah tingkat keahlian serta keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan penyelesaian pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, ialah target waktu dalam pelayanan yang diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh penyelenggara pelayanan.
8. Kesopanan dan keramahan petugas, ialah sikap atau perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati sesama.

9. Keadilan mendapatkan pelayanan, ialah pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan status atau golongan masyarakat yang dilayani.
10. Kewajaran biaya pelayanan, ialah terjangkaunya masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan penyelenggara pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, ialah kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, ialah pelaksanaan waktu pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, ialah kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan juga teratur, sehingga dapat memberikan rasa nyaman.
14. Keamanan pelayanan, ialah terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa aman dalam mendapatkan pelayanan.

5. Teori Pelayanan Publik

Sekapitalis apapun suatu negara, peran pemerintah sangat penting dalam mengatur perekonomian karena pemerintah memiliki 3 persen hak yang tidak dimiliki pihak manapun, merupakan pernyataan Adam Smith (Djayasinga, 2006). Sedangkan menurut Sadono Sukirno (Djayasinga, 2006), kepincangan dalam mekanisme pasar dapat menimbulkan kebutuhan akan campur tangan dari pemerintah.

Campur tangan pemerintah memiliki tujuan yaitu sebagai berikut :

1. Menjamin agar pemenuhan hak bagi setiap individu tetap terwujud dan penindasan dapat terhindar.
2. Menjaga agar perekonomian dapat tumbuh dan mengalami perkembangan yang teratur serta stabil.
3. Mengawasi kegiatan perusahaan, terutama perusahaan yang besar dapat mempengaruhi pasar, supaya tidak menjalankan praktik monopoli yang dapat merugikan.
4. Menyediakan barang bersama, ialah barang yang digunakan secara kolektif oleh masyarakat agar tercipta kesejahteraan sosial.
5. Mengawasi agar kegiatan ekonomi eksternal yang merugikan dapat dihindari.

Bentuk campur tangan pemerintah :

1. Membuat peraturan.
2. Menjalankan kebijakan fiskal dan moneter.
3. Menjalankan secara langsung kegiatan ekonomi.

Teori Bowen (Basrin, 2012), teori ini didasarkan pada teori harga yang sama halnya dengan penentuan harga pada barang swasta. Teori ini mendefinisikan barang publik itu sebagai barang yang dimana tidak ada pengecualian. Jadi, sekali suatu barang publik sudah tersedia maka tidak ada satu pun yang dikecualikan dari manfaat barang tersebut.

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik dapat didefinisikan sebagai berbagai bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik ataupun jasa publik yang prinsipnya menjadi tanggung jawab instansi pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik membutuhkan masyarakat untuk menunjang berbagai kebutuhannya, karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Suatu kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan serta menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik, merupakan pengertian pelayanan menurut Kotler (Ahaditya, 2015). Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai suatu upaya pemenuhan kebutuhan publik serta pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Mahmudi, 2010).

Menurut Pasal 5 Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pekerjaan, pengajaran, usaha, tempat tinggal, komunikasi, informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya (Ahaditya, 2015).

b. Klasifikasi Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (2010), pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat dikelompokkan dalam dua kategori utama, yaitu : pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum.

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

a. Kesehatan

Merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan merupakan hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh UUD. Tingkat kesehatan masyarakat sangat berpengaruh pada tingkat kesejahteraan masyarakat, karena tingkat kesehatan mempunyai keterkaitan erat dengan tingkat kemiskinan.

b. Pendidikan

Merupakan dasar masa depan suatu bangsa yang sangat ditentukan oleh berapa besarnya perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya. Tingkat pendidikan berpengaruh terhadap tingkat kemiskinan karena pendidikan merupakan salah satu komponen utama dalam lingkaran kemiskinan.

c. Kebutuhan Pokok

Selain kesehatan dan juga pendidikan, pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar lainnya, yaitu kebutuhan pokok. Dalam hal ini, pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat serta menjaga ketersediaannya dipasar ataupun di gudang dalam bentuk persediaan atau cadangan.

2. Pelayanan Umum

Dalam KEPMENPAP Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri serta sifat kegiatan dan produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu :

1. Pelayanan Administratif, ialah jenis pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan berupa penelitian, pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi, serta kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, rekomendasi, akta kelahiran, akta kematian, pembuatan kartu, dll.
2. Pelayanan Barang, ialah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan atau pengelolaan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan suatu produk akhir yang wujudnya benda fisik seperti pelayanan listrik, air maupun telepon.

3. Pelayanan Jasa, ialah jenis pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan berupa sarana dan prasarana. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung serta habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya seperti pelayanan perbankan, pos, pemadam kebakaran, dll.

c. Karakteristik Pelayanan

Cukup banyak karakteristik suatu pelayanan dimana karakteristik pelayanan mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan dan penampilan kerja karyawan. Hal ini dikarenakan dapat dilihat dari berbagai perumusan karakteristik yang dibuat oleh para ahli. Ada lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu :

1. Bukti langsung, ialah bukti fisik yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari segi visual. Bukti fisik yang baik dapat mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada aspek bukti fisik merupakan salah satu sumber yang dapat mempengaruhi harapan pelanggan, yaitu fasilitas, perlengkapan kantor, serta cara berpakaian pegawai.
2. Keandalan, ialah kemampuan memberikan suatu pelayanan yang dijanjikan dengan segera serta memuaskan. Artinya perusahaan harus menepati apa yang dijanjikan, baik itu mengenai pengantaran, pemecahan masalah, maupun harga. Ada dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja dan juga sifat dapat dipercaya. Artinya perusahaan atau instansi dapat menyampaikan jasa benarnya dari awal, memenuhi kebutuhan masyarakat secara akurat dan andal serta menyampaikan data secara tepat.
3. Daya tanggap, ialah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Beberapa contohnya yaitu ketepatan waktu pelayanan, kecepatan memanggil kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat. Dimensi ini menegaskan perhatian dan kecepatan waktu dalam hubungannya dengan permintaan pelanggan, pelayanan, keluhan dari masalah yang terjadi.
4. Jaminan, ialah perilaku petugas pelayanan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan artinya karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menanggapi setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Jaminan meliputi kemampuan, kesopanan, serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, serta keraguan.

5. Empati, ialah memahami masalah dari para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Empati dalam pelayanan meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, serta memahami kebutuhan para pelanggan

d. Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik, yaitu pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan ialah sumber daya manusia, menurut Kasmir (2005). Menurut Atep Adya Barata (2003), kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Pada masing-masing bagian dipengaruhi oleh beberapa faktor yang penting, yaitu sebagai berikut:

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja serta keselarasan hubungan kerja.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Vincent Gaspersz (2011) dalam penelitian Ahaditya 2015, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu :

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan.
2. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
3. Pengalaman dari teman-teman.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan. Selain itu faktor internal dan eksternal juga menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

e. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut American Society for Quality Control (Kotler, 2008) kualitas merupakan totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kasim (2005), mengatakan bahwa pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau masyarakat. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan atau masyarakat sudah tahu tempat atau pelayanan secara tidak langsung. Tindakan tersebut dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan (Ahaditya, 2015).

Penelitian Sebelumnya

No.	Penelitian (Tahun)	Judul Penelitian	Jenis Data dan Alat Analisis	Hasil Penelitian
	Supawanhar, Ditasman, Amrullah, Rudi Hartono, dan Retno Jeny Silvana (2023)	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Kartu Tanda Pendudukan (E-KTP) Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu.	Jenis Data : Metode survei dengan menyebarkan daftar pertanyaan terhadap responden penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling.	Hasil dari penelitian ini yaitu nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu adalah 80,250/0 dengan nilai rata-rata per unsur 3,21. Dengan demikian kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu

				dalam pembuatan e-KTP online dikategorikan baik.
	Bagas Saputra (2023)	Kepuasan Masyarakat Penyandang Disabilitas Terhadap Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Kota Bandar Lampung.	Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif.	Hasil dari penelitian ini yaitu masyarakat masih merasa tidak puas mengenai waktu dalam pembuatan E-KTP yang memerlukan waktu yang cukup lama sekitar 2 minggu sampai 3 minggu.
	Devi Miradona Putri (2022)	INOVASI PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DAN AKTA KEMATIAN BERBASIS ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDAR LAMPUNG.	Tipe penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	Hasil dari penelitian ini yaitu Inovasi pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Berbasis Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung sudah cukup baik dan sejalan serta sesuai dengan operasional teori yang peneliti pakai di kerangka pikir yaitu adanya keuntungan relative, Kesesuaian, Kerumitan atau kemudahan dalam pengoperasiannya, Kemungkinan Dicoba, dan Kemudahan Diamati.

DAFTAR PUSTAKA

Julia, Kenn Sindy Kirana. "Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Kelurahan Rajabasa Terhadap Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kecamatan Rajabasa Kota Bandar Lampung." (2017).

Supawanhar, Supawanhar, et al. "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu." *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* 11.2 (2023): 1539-1548.

Yulianto, Wahyu. "Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Sragen." (2021).

Ahmad Mustanir, S. I. P. *PELAYANAN PUBLIK*. Penerbit Qiara Media, 2022.

Dwiyanto, Agus. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. UGM press, 2018

Mursyidah, Lailul, and Ilmi Usrotin Choiriyah. "Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik." *Umsida Press* (2020): 1-112.