

**Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan dan  
Kepuasan Masyarakat dalam Administrasi Publik**

Disusun Guna Memenuhi Tugas Mata Kuliah Metode Penelitian Administrasi  
Publik

Dosen Pengampu:

Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D.



Disusun Oleh:

Qurratu Aini Zahra

2256041055

**PROGAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG**

**2023**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1. 1. Latar Belakang Masalah**

Penerapan kebijakan otonomi daerah di Indonesia telah menimbulkan harapan yang besar di kalangan masyarakat, terutama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berkembangnya tuntutan masyarakat ini mencerminkan peran yang semakin kritis dalam menuntut keberadaan birokrasi yang profesional di dalam organisasi pemerintahan, terutama dalam hal penyediaan pelayanan publik yang berkualitas.

Hakikat dari desentralisasi adalah memberikan otonomi kepada masyarakat di wilayah tertentu. Dalam konteks otonomi daerah, manajemen pelayanan menjadi kewenangan pemerintah daerah, yang pada gilirannya dapat mempersempit jarak antara pemberi pelayanan dan penerima layanan. Pemerintah daerah dianggap dapat lebih memahami aspirasi penduduk setempat sehingga pengambilan keputusan dalam penyediaan pelayanan menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Utomo, 2008).

Reformasi administrasi publik ditujukan untuk mengoptimalkan seluruh fungsi manajemen pemerintahan dengan berlandaskan pada kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan, sesuai dengan dinamika kemajuan masyarakat dan tantangan pembangunan. Administrasi publik yang kuat juga memiliki makna penting dalam memastikan kredibilitas dan akuntabilitas dalam menangani berbagai masalah pemerintahan yang semakin kompleks dan berkelanjutan, terutama dalam upaya mencapai peningkatan kesejahteraan yang adil dan meningkatkan daya saing untuk menghadapi era otonomi daerah dan desentralisasi pemerintahan daerah (Rakhmat, 2005).

Pelayanan publik yang efektif dan berkualitas telah menjadi isu kebijakan yang sangat penting, mengingat dampaknya yang luas, terutama dalam memperbaiki

tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Masalah utama yang perlu diatasi adalah kurangnya kinerja dan ketidakefektifan aparatur pemerintah daerah dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Hal ini tercermin dari banyaknya keluhan yang diajukan oleh masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah selama ini. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi suatu keharusan yang mendesak. Hal ini sangat penting untuk memperbaiki citra negatif masyarakat terhadap pemerintah, karena peningkatan mutu pelayanan publik dapat secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Dengan demikian, langkah-langkah perbaikan dalam pelayanan publik dapat membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Enceng, 2008).

Kualitas pelayanan administrasi publik memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan. Dalam menghadapi tuntutan yang semakin meningkat dari masyarakat untuk perbaikan dalam pelayanan, penting bagi daerah untuk fokus pada pembangunan sistem manajemen pelayanan publik yang handal sebagai salah satu prioritas utama. Ini bukanlah hal yang mengherankan bahwa pemerintah telah mendelegasikan wewenang penyelenggaraan pelayanan publik kepada daerah. Tindakan ini bertujuan agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat lebih responsif terhadap berbagai perubahan dan dinamika yang ada di tingkat daerah. Dalam kerangka hukum, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Wahyuni, 2023).

Pada saat ini, kualitas pelayanan yang disajikan oleh berbagai instansi, baik itu instansi pemerintah maupun swasta, masih belum mencapai standar yang diharapkan. Fenomena-fenomena seperti praktik pungutan liar (pungli) dan ketidaksetaraan dalam pelayanan antara masyarakat mampu dan masyarakat kurang mampu masih sering terjadi. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat ketidakseimbangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Agar tujuan yang diinginkan bisa tercapai, perlu adanya upaya berkelanjutan dalam peningkatan

kualitas dan mutu pelayanan. Peningkatan ini harus berlangsung secara berkesinambungan guna memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat merasakan manfaat dari pelayanan yang sama baik dan cepat. Dengan demikian, pelayanan publik akan menjadi lebih efektif dan bermanfaat bagi semua warga negara (Firmansyah & Rosy, 2021).

Dalam konteks ini, penyelenggaraan pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk terus meningkatkan kualitasnya, dengan fokus pada aspek-aspek seperti kesederhanaan, kemudahan akses, dan manfaat yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas menjadi prioritas strategis karena memiliki dampak yang signifikan dalam memperbaiki kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Wahyuni, 2023).

Kualitas pelayanan memiliki potensi untuk mengilhami individu untuk menjalin hubungan jangka panjang yang kokoh, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan dan mengurangi ketidakpuasan publik. Ini juga memiliki keterkaitan erat dengan persepsi kepuasan publik (Eliza, 2015). Di sisi lain, ada pandangan lain yang mengartikan kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara apa yang dialami dengan harapan yang dimiliki terhadap pelayanan yang diterima (Rezha, 2013).

Dalam konteks sektor pelayanan publik, memberikan layanan yang memenuhi harapan masyarakat menjadi salah satu faktor penting yang dapat membentuk reputasi yang baik dan membangun kepercayaan di tingkat lokal. Ketidakpuasan publik, seperti antrian panjang, pelayanan yang tidak efisien, dan fasilitas yang kurang memuaskan, dapat berdampak negatif pada citra dan kualitas administrasi di sektor publik (Hadiyati, 2014). Oleh karena itu, pelayanan publik memegang peranan kunci dalam upaya meningkatkan reputasi suatu lembaga, yang sangat terkait dengan bagaimana lembaga tersebut memenuhi harapan dan realitas yang diberikan kepada masyarakat.

Sebagaimana dikemukakan oleh Kotler (Eliza, 2015), kualitas pelayanan seharusnya dimulai dari pemahaman akan kebutuhan pelanggan dan berlanjut hingga meraih penghargaan dari konsumen. Penghargaan konsumen terhadap kualitas pelayanan menjadi penilaian keseluruhan terhadap keunggulan pelayanan

tersebut. Dalam konteks ini, ada lima aspek yang terkait dengan kualitas pelayanan, yaitu keandalan dalam memberikan layanan yang dapat diandalkan dan efisien, keyakinan dari pelanggan bahwa mereka dapat mempercayai penyedia layanan, empati dalam upaya untuk memahami perasaan pelanggan dan memberikan perhatian yang diperlukan, serta unsur berwujud yang mencakup penampilan personel, peralatan, fasilitas, dan media komunikasi.

Asumsi para ahli menunjukkan bahwa indikator kualitas jasa dapat dikelompokkan menjadi lima kategori, yaitu keandalan, responsif, keyakinan, berwujud, dan empati. Kepuasan, di sisi lain, merupakan perasaan kebahagiaan atau ketidakpuasan yang muncul dari perbandingan antara kinerja atau hasil produk yang diterima dan harapan yang ada. Ini menegaskan bahwa kepuasan adalah hasil dari bagaimana kinerja atau produk sesuai dengan harapan. Ketika kinerja tidak memenuhi harapan, pelanggan akan merasa tidak puas, sebaliknya, jika kinerja memenuhi atau bahkan melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas (Putra, 2015).

Pendapat lain juga mengungkapkan bahwa salah satu cara untuk mengukur kepuasan adalah melalui komentar masyarakat, yang sangat penting bagi penyedia layanan untuk melakukan perbaikan dengan efektif. Lebih lanjut, terdapat teori yang mengatakan bahwa kepuasan adalah hasil dari perbandingan antara ekspektasi pra-pembelian dengan persepsi subjektif terhadap kinerja aktual yang diterima oleh pelanggan. Jika pelanggan puas dengan produk atau layanan yang mereka terima, mereka lebih mungkin untuk memilih produk tersebut di masa depan (Salim, 2018). Oleh karena itu, kepuasan dapat diukur melalui perasaan senang atau kecewa dari masyarakat yang mengalami pelayanan dari suatu instansi, yang merupakan hasil dari kinerja dan harapan, serta melibatkan sikap dan evaluasi masyarakat terhadap apa yang telah diberikan oleh instansi tersebut.

Menurut Tjiptono dalam penelitian oleh (Panjaitan & Yuliati, 2016), kualitas pelayanan mengacu pada usaha untuk memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen. Hal ini mencakup upaya untuk sejalan dengan apa yang diinginkan oleh konsumen dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan mereka. Kirom (2015) juga menekankan pentingnya perusahaan

memahami faktor-faktor yang terkait dengan pelayanan agar dapat memberikan nilai tambah kepada pelanggan. Faktor-faktor ini melibatkan aspek seperti integritas, tanggung jawab, komitmen, semangat kerja, keterampilan berkomunikasi, dan pemanfaatan teknologi informasi.

Tjiptono dalam penelitian yang sama juga menjelaskan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan bukti fisik. Aritonang dalam penelitian oleh (Nilasari & Istiatin, 2015) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil dari penilaian mereka terhadap produk yang mereka beli dan konsumsi, yang dibandingkan dengan harapan mereka. Tjiptono (dalam Syopian, 2018) menyoroti fakta bahwa ketidakpuasan muncul ketika pengalaman pelanggan tidak sesuai dengan harapan mereka, sementara kepuasan pelanggan melibatkan evaluasi setelah pembelian, yang seharusnya setidaknya memenuhi harapan atau bahkan melebihi harapan dengan alternatif yang tersedia.

Selain itu, menurut Sutrisno & Maryono (2016), kepuasan masyarakat juga terkait dengan perbandingan antara harapan dan kebutuhan mereka dalam menerima layanan dari penyelenggara pelayanan publik. Indikator kepuasan masyarakat dapat ditemukan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004 (KeMenPAN, 2004).

Dalam konteks penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang baik dalam pengelolaan pemerintahan, peningkatan kinerja aparatur negara menjadi suatu keharusan yang semakin penting dirasakan. Hal ini disebabkan oleh dampak positif dari pelayanan publik yang baik dan berkualitas, yang sangat berperan dalam menciptakan lingkungan pemerintahan yang transparan, bersih, dan berwibawa. Saat ini, peran serta aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan yang memadai telah menjadi sorotan masyarakat, karena pelayanan yang baik adalah hak warga negara, sementara tugas aparatur adalah memberikan pelayanan prima dengan prinsip-prinsip seperti kesederhanaan, kecepatan, ketepatan, keteraturan, keefisienan, keterbukaan, dan tanpa diskriminasi.

Jika melihat penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Tamara, Mananeke, dan Kojo pada tahun 2018, disebutkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari faktor keandalan, empati, jaminan, bukti langsung, dan daya tanggap terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kawangkoan Bawah. Sedangkan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Sinaga dan Hidayat pada tahun 2016 menunjukkan bahwa variabel keandalan, daya tanggap, bukti konkret, jaminan, dan empati dalam konteks kualitas layanan dalam pelaksanaan program PATEN secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Nongsa Kota Batam (Pramularso & Marginingsih, 2020).

Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien dan memuaskan, tetapi juga mengharapkan tingkat pelayanan administratif yang lebih tinggi. Kualitas buruk dalam pelayanan publik ini telah menyebabkan ketidakpuasan masyarakat secara umum. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Kotler & Keller (2007), tingkat kepuasan sebenarnya sangat bergantung pada mutu produk atau jasa yang disediakan. Mutu ini mencakup semua fitur dan karakteristik produk atau pelayanan yang memengaruhi kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Pemerintah tingkat kelurahan adalah salah satu organisasi publik yang secara langsung bertanggung jawab atas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, diharapkan bahwa mereka mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada warga. Meskipun pemerintah kelurahan merupakan organisasi pemerintah terkecil, pelayanan yang unggul akan memberikan dampak positif pada seluruh struktur pemerintahan yang lebih besar. Secara umum, keluhan tentang kualitas rendah dalam pelayanan publik telah menjadi topik pembicaraan sehari-hari. Beberapa keluhan yang umumnya disampaikan adalah kurangnya responsivitas, informasi yang tidak memadai, aksesibilitas yang terbatas, kurangnya koordinasi, birokrasi yang rumit, kurangnya kesediaan untuk mendengarkan keluhan, saran, dan aspirasi masyarakat, serta kurangnya efisiensi.

Kesimpulannya, pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah masih belum mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan oleh masyarakat. Ini disebabkan oleh

fokus pada kewajiban sebagai pekerja pemerintah daripada sebagai pelayan masyarakat. Perilaku seperti ini mengundang kritik negatif terhadap aparatur pemerintah, termasuk pandangan bahwa mereka kurang profesional, tidak efisien, kurang disiplin, korup, dan tidak cukup melakukan pengawasan dalam pengelolaan dana publik maupun dalam melibatkan masyarakat. Semua ini adalah bukti dari kualitas pelayanan yang masih kurang baik bagi masyarakat atau yang diterima oleh masyarakat. (Bawole dkk., 2015)

Pemerintah Indonesia tentunya telah mengambil berbagai langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk melalui program reformasi birokrasi dan upaya-upaya untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Namun, meskipun ada upaya-upaya tersebut, masih banyak tantangan yang dihadapi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam administrasi publik di Indonesia. Oleh karena itu, perlu adanya analisis mendalam untuk memahami faktor-faktor apa yang memengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam konteks administrasi publik di Indonesia.

Oleh karena itu, penelitian ini akan menggunakan metode kuantitatif bertujuan untuk melakukan analisis faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam administrasi publik di Indonesia. Penelitian ini akan berfokus untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama yang perlu diperhatikan oleh pemerintah dan organisasi publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang dinamika administrasi publik di Indonesia dan bagaimana faktor-faktor tertentu dapat memengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

## **1. 2. Perumusan Masalah**

Secara lebih spesifik, penelitian ini akan mencoba menjawab beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:



1. Bagaimana penerapan kebijakan otonomi daerah di Indonesia memengaruhi kualitas pelayanan publik, terutama dalam hal penyediaan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat?
2. Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di Indonesia, baik dari perspektif administrasi publik maupun harapan masyarakat?
3. Bagaimana dampak kurangnya kualitas pelayanan publik dan ketidakpuasan masyarakat terhadap citra pemerintah dan reputasi organisasi sektor publik di tingkat lokal?

### **1. 3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam administrasi publik di Indonesia. Secara lebih spesifik, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi pengaruh penerapan kebijakan otonomi daerah terhadap kualitas pelayanan publik di Indonesia.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik dari perspektif administrasi publik dan harapan masyarakat.
3. Untuk memahami dampak kurangnya kualitas pelayanan publik dan ketidakpuasan masyarakat terhadap citra pemerintah dan reputasi organisasi sektor publik di tingkat lokal.

### **1. 4. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Akademisi
  - a) Memberikan kontribusi terhadap pemahaman teoritis mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di konteks administrasi publik Indonesia.
  - b) Menyediakan dasar pengetahuan untuk penelitian selanjutnya dalam bidang administrasi publik dan pelayanan publik.

## 2. Bagi Organisasi Sektor Publik

- a) Memberikan wawasan tentang area yang perlu diperbaiki dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b) Memungkinkan organisasi sektor publik untuk mengidentifikasi strategi peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.
- c) Membantu dalam meningkatkan citra dan reputasi organisasi di mata masyarakat.

## 3. Bagi Penulis

- a) Meningkatkan pemahaman penulis tentang faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.
- b) Memberikan kontribusi pengetahuan dalam literatur ilmiah.

### **1. 5. Sistematika Penulisan**

Penelitian ini akan disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### 1. BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini berfungsi sebagai pintu masuk untuk memperkenalkan topik penelitian Anda kepada pembaca. Isi bagian ini mencakup latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Tujuannya adalah untuk memberikan konteks dan pemahaman awal terhadap topik yang diteliti.

#### 2. BAB II TEORI DAN KAJIAN LITERATUR

Bagian ini berisi tinjauan pustaka dan teori-teori yang relevan dengan penelitian ini. Adapun mencakup kerangka teoritis dan temuan-temuan penelitian sebelumnya yang relevan.

#### 3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini, akan menjelaskan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian. Ini mencakup jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, alat yang digunakan, serta analisis data yang akan digunakan. Tujuan dari bagian ini adalah memberikan pemahaman yang jelas tentang bagaimana penelitian dilakukan dan memberikan dasar yang cukup bagi pembaca untuk menilai validitas hasil.

#### 4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian akan disajikan dalam bentuk tabel, grafik, atau narasi, dan kemudian dibahas secara rinci.

#### 5. BAB V PENUTUP

Bagian ini akan merangkum keseluruhan penelitian, mengulang tujuan penelitian, dan menyajikan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian.

#### **Daftar Pustaka**

- Bawole, D. S., Lengkong, F. D., & Kiyai, B. (2015). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada kantor Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(32).
- Eliza, Y. (2015). Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai. *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis*, 7(1), 65-75.
- Enceng, E. (2008). Meningkatkan kompetensi aparatur pemerintah daerah dalam mewujudkan good governance. *Civil Service Journal*, 2(1 Juni).
- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 82-93.
- Hadiyati, E. (2014). Service quality and performance of public sector: Study on immigration office in Indonesia. *International Journal of Marketing Studies*, 6(6), 104.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.

- Kirom, B. (2021). Mengukur kinerja pelayanan dan kepuasan konsumen.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik. Umsida Press, 1-112.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265-289.
- Pramularso, E. Y., & Marginingsih, R. (2020). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI RPTRA KEBON PALA BERSERI. In *Seminar Nasional Komunitas dan Kota Berkelanjutan* (Vol. 2, No. 1, pp. 1-9).
- Putra, D. G. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar) (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Rakhmat. 2005. Reformasi Administrasi Publik Menuju Pemerintahan Daerah yang Demokratis. *Jurnal Administrasi Publik*. Volume 1/No.1/2005.
- Rezha, F. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok) (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Salim, M., Bachri, S., & Febliansa, M. R. (2018). Customer Satisfaction (Public Satisfaction) on Services in Administrative Village Office. *APMBA (Asia Pacific Management and Business Application)*, 7(1), 17-30.
- Stiatin, E. N. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada dealer PT. ramayana motor sukoharjo. *Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta*, 13(01), 115736.
- Syofian, S. (2018). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. PELINDO II CABANG BENGKULU. *Creative Research Management Journal*, 1(1), 1-20.

Utomo, Sad Dian. 2008. Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Volume 15, Nomor 3 Sept—Des 2008. P: 161-167.

Wahyuni, M. D. (2023). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 6(2).