**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BANDAR LAMPUNG**

**TUGAS INDIVIDU**

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Mata Kuliah**

**Metode Penelitian Administrasi Publik**

**Dosen Pengampu:**

**Prof. Intan Fitri Meutia, M.A., Ph.D.**



**Oleh:**

**Yunita Zahrah  
2416041089**

**Kelas:**

**Reguler C**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**2025**

**I. PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi landasan hukum yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, dengan menetapkan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selain itu UU tersebut mengatur asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik seperti kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, profesionalitas, partisipatif, non-diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, kelancaran waktu, kemudahan, dan keterjangkauan. Berdasaerkan UU tersebut diharapkan penyelenggara pelayanan publik di tingkat pusat maupun daerah dapat menyediakan layanan yang cepat, mudah, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, sehingga mendorong peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik (Katharina & Jaweng, 2020).

Pelayanan publik merupakan salah satu wujud nyata dari peran pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, sehingga keberadaannya memiliki posisi yang sangat penting dalam meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup warga negara. Pada hakikatnya, pelayanan publik tidak hanya sebatas aktivitas administratif yang bersifat rutin, tetapi merupakan proses yang sistematis, terencana, dan berkesinambungan untuk memastikan hak-hak masyarakat dapat terpenuhi secara adil, cepat, dan transparan. Keberhasilan suatu pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kualitas proses penyelenggaraannya, mulai dari kejelasan prosedur, kecepatan serta ketepatan waktu dalam memberikan layanan, hingga ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung. Faktor sumber daya manusia, khususnya aparatur yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, juga memiliki peranan penting karena sikap profesional, ramah, dan responsif dapat meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Apabila aspek-aspek tersebut tidak terpenuhi dengan baik, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan rendah, yang berdampak pada menurunnya kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah (Jumroh & Pratama, 2021).

Pelayanan publik di tingkat pemerintahan daerah memiliki peran karena berhubungan langsung dengan kebutuhan administratif masyarakat, seperti pengurusan dokumen kependudukan, layanan kesehatan, pendidikan, hingga perizinan. Seiring berkembangnya zaman dan pesatnya kemajuan teknologi, masyarakat menuntut pelayanan yang lebih cepat, mudah, transparan, serta efisien. Kondisi tersebut mendorong pemerintah daerah untuk terus melakukan inovasi dan perbaikan, baik melalui penerapan standar pelayanan, peningkatan kompetensi aparatur, maupun penyediaan sarana dan prasarana yang memadai. Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya sekadar memenuhi kebutuhan administratif masyarakat, tetapi juga menjadi tolok ukur kepercayaan warga terhadap kinerja pemerintah. Jika pelayanan mampu diberikan secara optimal, maka akan memperkuat legitimasi pemerintah serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mendukung program-program pembangunan (Haryati et al., 2024).

Namun, di balik upaya peningkatan kualitas tersebut, terdapat berbagai tantangan yang harus dihadapi pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Harapan masyarakat yang terus berkembang sering kali tidak sejalan dengan kemampuan birokrasi dalam merespons secara cepat dan tepat. Kebutuhan akan pelayanan yang sederhana, mudah diakses, dan bebas dari prosedur yang berbelit masih menjadi hambatan karena keterbatasan sumber daya manusia, sarana pendukung, serta pola kerja yang belum sepenuhnya adaptif terhadap perkembangan teknologi. Aksesibilitas pelayanan juga menjadi isu penting, terutama bagi kelompok masyarakat yang berada di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan dalam mengakses layanan berbasis digital. Situasi ini menunjukkan bahwa meskipun tuntutan masyarakat mendorong percepatan inovasi, pemerintah daerah masih perlu menghadapi kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang ada di lapangan. Jika tantangan tersebut tidak segera diatasi, maka potensi terjadinya ketidakpuasan publik akan semakin besar dan dapat memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Silva et al., 2025).

Untuk menjawab berbagai tantangan tersebut, pemerintah perlu melakukan perubahan regulasi dan merumuskan inisiatif yang lebih adaptif terhadap perkembangan zaman. Regulasi yang diarahkan pada penyederhanaan prosedur, pemangkasan birokrasi, serta penerapan standar pelayanan berbasis teknologi informasi menjadi langkah penting agar pelayanan publik dapat lebih efektif dan efisien. Inisiatif ini tidak hanya berorientasi pada penguatan aspek administratif, tetapi juga pada peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar mampu menyesuaikan diri dengan tuntutan digitalisasi. Dengan adanya kebijakan yang mendorong pemanfaatan teknologi serta perbaikan sistem kerja aparatur, diharapkan kualitas pelayanan dapat meningkat, aksesibilitas menjadi lebih merata, dan kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kinerja birokrasi dapat diperkecil. Perubahan regulasi dan kebijakan adaptif ini pada akhirnya menjadi fondasi penting dalam membangun pelayanan publik yang responsif, akuntabel, dan mampu menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Di Kota Bandar Lampung, Disdukcapil telah mengambil langkah konkret melalui penerapan program-program unggulan yang dirancang untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan administrasi kependudukan. Salah satunya adalah program Three in One, dimana warga yang mengajukan satu berkas untuk dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan Kartu Identitas Anak (KIA) dapat memperoleh ketiganya dalam satu proses, yang bertujuan untuk mengurangi repetisi prosedur, memangkas waktu, dan mengurangi beban administratif bagi masyarakat. Program lainnya adalah One Day Service yang memungkinkan bagi pemohon dokumen tertentu untuk mendapatkan pelayanan dalam satu hari kerja apabila permohonan diajukan pada waktu sesuai ketentuan (misalnya pagi hari). Jika permohonan diterima setelah waktu itu, durasi penyelesaian bisa lebih dari satu hari, tergantung waktu masuknya permohonan (Dewi, 2022).

Implementasi kedua kebijakan tersebut tidaklah tanpa tantangan. Berdasarkan penelitian tentang Reformasi Birokrasi di Disdukcapil Kota Bandar Lampung, meskipun prinsip-prinsip seperti pelayanan yang cepat, adil, dan kompeten telah mulai dijalankan, terdapat kendala dalam penyelarasan aparatur terhadap prosedur baru, kekurangan sosialisasi kepada masyarakat tentang persyaratan atau alur baru, serta masalah teknis seperti data dan pemrosesan dokumen yang belum sinkron (Wakhid et al., 2021). Meskipun masyarakat menyambut baik prakarsa tersebut, yang paling dirasakan sebagai hambatan adalah kurangnya kejelasan informasi mengenai persyaratan pengajuan, antrian yang terkadang panjang, dan adakalanya terdapat ketidakpastian dalam penyelesaian jika data pendukung belum lengkap atau ada kesalahan dalam berkas (Dewi, 2022).

Sebagai bagian dari upaya menjaga konsistensi pelayanan meskipun menghadapi berbagai keterbatasan, Disdukcapil Kota Bandar Lampung juga menunjukkan komitmennya dengan tetap membuka layanan pada hari libur nasional maupun cuti bersama. Hal ini dilakukan agar kebutuhan administratif masyarakat yang bersifat mendesak, seperti pembuatan KTP elektronik, pencetakan kartu keluarga, atau akta kelahiran, tetap dapat dipenuhi tanpa harus menunggu hingga hari kerja berikutnya. Layanan tetap dibuka bahkan pada momen-momen tertentu seperti libur Idul Fitri maupun saat berlangsungnya Pilkada, yang biasanya diikuti oleh libur panjang di instansi pemerintah. Dengan adanya kebijakan ini, pemerintah daerah berusaha memastikan bahwa pelayanan kependudukan tidak terhambat oleh agenda nasional maupun momentum politik, sekaligus memberikan jaminan kepastian bagi masyarakat yang membutuhkan dokumen resmi dalam waktu cepat.

Selain tetap beroperasi di hari libur, bentuk adaptasi lain yang dilakukan adalah penyesuaian jam operasional pada periode tertentu, seperti bulan Ramadan. Disdukcapil Bandar Lampung menyesuaikan jam layanan agar tetap optimal namun selaras dengan kebutuhan pegawai dan masyarakat yang menjalankan ibadah puasa. Meskipun waktu pelayanan dipersingkat, kualitas layanan tetap dijaga dengan memastikan seluruh jenis dokumen kependudukan tetap dapat diurus sebagaimana hari biasa. Kebijakan ini memperlihatkan fleksibilitas dan responsivitas pemerintah daerah dalam menyeimbangkan efektivitas pelayanan publik dengan kondisi sosial budaya masyarakat. Dengan langkah-langkah tersebut, Disdukcapil tidak hanya berfokus pada inovasi program seperti Three in One atau One Day Service, tetapi juga menekankan pada kontinuitas dan adaptabilitas layanan yang pada akhirnya memperkuat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Namun, di balik berbagai bentuk adaptasi yang dilakukan, masih terdapat kesenjangan dalam kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat di Kota Bandar Lampung. Perbedaan persepsi ini muncul karena tidak semua aspek layanan mampu berjalan sesuai dengan harapan publik. Sebagian warga merasa pelayanan sudah lebih cepat dan mudah, tetapi sebagian lainnya menilai prosedur masih rumit, fasilitas belum sepenuhnya memadai, serta informasi dari petugas kurang konsisten dan jelas. Ketidakpastian sering muncul ketika dokumen tidak selesai tepat waktu atau ada persyaratan tambahan yang baru diberitahukan saat proses berlangsung. Hal ini menimbulkan rasa ketidakpuasan, terlebih jika respons petugas dianggap kurang tanggap dalam menanggapi keluhan maupun pertanyaan. Situasi tersebut memperlihatkan bahwa meskipun inovasi seperti Three in One, One Day Service, maupun penyesuaian jam operasional sudah dijalankan, kualitas pelayanan belum sepenuhnya merata dan konsisten di mata masyarakat. Kondisi ini menunjukkan perlunya perhatian lebih pada konsistensi implementasi kebijakan di lapangan, peningkatan kapasitas aparatur, serta penguatan komunikasi yang transparan agar kesenjangan persepsi dan pengalaman masyarakat dapat diminimalisasi (Dewi, 2022).

Terdapat laporan dan perhatian publik di Bandar Lampung yang mengindikasikan adanya kendala dalam akses layanan administrasi kependudukan. Misalnya, pengaktifan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang baru mencapai sekitar 22% dari total wajib KTP, menunjukkan bahwa sebagian masyarakat belum atau kesulitan memanfaatkan layanan digital sepenuhnya. Ada juga catatan bahwa layanan perekaman e-KTP dibatasi hanya pada hari tertentu dan waktu pukul tertentu di Gedung Pelayanan Satu Atap, serta jumlah petugas yang dilibatkan dikurangi sekitar 50% (Dukcapil Bandar Lampung, 2020). Sementara itu, selama bulan Ramadan terjadi perubahan jam operasional yang dipersingkat satu jam, meskipun jenis layanan tetap sama, tapi perubahan jadwal ini menimbulkan adaptasi bagi masyarakat yang terbiasa dengan jam sebelumnya. Selain itu, masyarakat juga mengeluhkan antrian yang panjang dan kurangnya klarifikasi tentang prosedur layanan, yang ditemui saat Wali Kota melakukan inspeksi mendadak dan menerima keluhan bahwa pelayanannya lambat dan petugas terbatas.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tidak hanya penting sebagai indikator seberapa baik pelayanan disediakan, tetapi juga memiliki implikasi yang luas terhadap kepercayaan publik terhadap pemerintah, efektivitas kebijakan pelayanan yang dijalankan, dan citra lembaga publik di mata warga. Sebagai contoh nyata penelitian dari (Wijaya & Aprilia, 2020) di Kec. Jatinangor, Kab. Sumedang menemukan bahwa efektivitas pelayanan publik secara langsung memengaruhi indeks kepuasan masyarakat; ketika pelayanan publik dianggap efektif meliputi mutu, kecepatan, dan fleksibilitas tingkat kepuasan masyarakat cenderung tinggi, dan sebaliknya, apabila terdapat kelemahan dalam aspek-aspek tersebut, kepuasan publik menurun. Penelitian dari Fauzan & Setiawan (2023) di Garut memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan publik berkaitan erat dengan persepsi masyarakat terhadap keadilan, ketepatan waktu, dan kemudahan prosedur; unsur-unsur ini memengaruhi bukan hanya kepuasan langsung, tetapi juga seberapa besar masyarakat merasa dilayani dengan baik oleh pemerintah, yang pada gilirannya memperkuat kepercayaan mereka terhadap penyelenggara pelayanan.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian dari Kirana & Isbandono (2025) di Kota Malang menemukan bahwa dimensi-tangible (fasilitas pendukung), reliability (keandalan pegawai mengikuti SOP), responsiveness (daya tanggap petugas), assurance (jaminan waktu dan kepastian pengambilan dokumen), dan empathy (kesigapan serta sikap ramah petugas) semuanya memperlihatkan peran yang sangat penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan; apabila salah satu aspek di antara dimensi-dimensi tersebut kurang terpenuhi misalnya alat pelayanan yang kadang mengalami gangguan atau prosedur yang tidak selalu konsisten maka kepuasan masyarakat akan turun serta fasilias yang kurang.

Berdasarkan permasalahan di atas penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat memiliki signifikansi penting bagi Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Dengan mengetahui kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan, instansi dapat merumuskan kebijakan yang lebih tepat sasaran. Apabila faktor daya tanggap petugas terbukti dominan, maka prioritas pembenahan bisa diarahkan pada pelatihan keterampilan komunikasi dan peningkatan responsivitas. Jika fasilitas atau infrastruktur menjadi masalah utama, maka perlu dilakukan perbaikan sarana prasarana agar pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan menjadi lebih baik. Pengetahuan ini akan membantu Disdukcapil dalam mengalokasikan sumber daya secara lebih efektif dan efisien.

Hasil penelitian ini juga memiliki relevansi strategis bagi pemerintah kota. Evaluasi yang dihasilkan dapat menjadi dasar perumusan kebijakan baru maupun perbaikan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menuntut setiap penyelenggara layanan untuk memberikan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan berkualitas. Dengan adanya bukti empiris dari penelitian, pemerintah kota dapat lebih mudah menilai sejauh mana kebijakan yang ada berjalan efektif, serta melakukan inovasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Peningkatan kepuasan masyarakat dalam layanan administrasi kependudukan juga berimplikasi pada aspek sosial dan politik. Kepuasan yang tinggi akan memperkuat legitimasi pemerintah lokal, karena masyarakat merasa kebutuhannya dipenuhi dengan baik. Hal ini dapat meningkatkan partisipasi publik dalam mendukung program-program pemerintah, memperkuat hubungan antara warga dengan birokrasi, serta menciptakan citra positif pemerintah daerah di mata masyarakat. Penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi internal Disdukcapil, tetapi juga memberikan kontribusi terhadap penguatan tata kelola pemerintahan daerah yang lebih responsif dan dipercaya oleh masyarakat.

Meskipun Disdukcapil Kota Bandar Lampung telah menjalankan berbagai program dan kebijakan pelayanan publik, hingga kini belum ada data empiris yang secara spesifik mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Selama ini, evaluasi lebih sering berfokus pada aspek administratif dan kepatuhan terhadap regulasi, tanpa mengkaji secara langsung persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini menimbulkan kesenjangan penelitian, karena belum diketahui dengan jelas apakah kualitas pelayanan yang diberikan sudah benar-benar mencerminkan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Masih belum teridentifikasi indikator kualitas pelayanan apa saja yang dianggap kurang optimal menurut masyarakat. Apakah persoalan utama terletak pada kecepatan dan ketepatan pelayanan, sikap petugas, kemudahan prosedur, atau keterbatasan sarana dan prasarana, masih menjadi pertanyaan terbuka. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk menggali indikator-indikator tersebut secara lebih mendalam, agar Disdukcapil dapat melakukan pembenahan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran, berbasis data, dan sesuai dengan tuntutan masyarakat di Kota Bandar Lampung.

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat, khususnya pada layanan administrasi kependudukan. Setiap aspek pelayanan mulai dari kecepatan, ketepatan, hingga responsivitas petugas akan berpengaruh langsung terhadap pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan publik. Berdasarkan kondiri tersebut penulis ingin melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung”.

1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, penting untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Dengan begitu, rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung?
2. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung?
3. **Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.
3. **Manfaat**

Adapun manfaat penelitian ini dapat dilihat secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. **Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen pelayanan publik, khususnya mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini dapat memperkaya literatur tentang bagaimana kualitas pelayanan termasuk aspek kecepatan, ketepatan, responsivitas petugas, kejelasan prosedur, dan fasilitas mempengaruhi persepsi serta kepuasan pengguna layanan administrasi kependudukan. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya yang ingin meneliti pelayanan publik di daerah lain atau menggunakan pendekatan yang berbeda.

1. **Praktis**

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan kualitas layanan. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar perbaikan prosedur pelayanan, pengembangan kompetensi petugas, serta peningkatan sarana dan prasarana yang mendukung efektivitas pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan di Bandar Lampung.

**DAFTAR PUSTAKA**

Dewi, L. K. (2022). Inovasi Program Pelayanan Three in One Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung. *E-JKPP*, *8*(3), 32–39. https://doi.org/10.36448/ejkpp.v8i3.2919

Fauzan, H. S., & Setiawan, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, *14*(2), 61–68. https://doi.org/10.36624/jpkp.v14i2.142

Haryati, E., Rosmiati, M., Mustofa, A., Chaidir, J., Djajasinga, N. D., Muda, L. S., Suacana, I. W. G., & Vanchapo, A. R. (2024). *Pengantar Pelayanan Publik*. Batam: CV Rey Media Grafika.

Jumroh, & Pratama, M. Y. J. (2021). *Implementasi Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Padang: Insan Cendekia Mandiri.

Katharina, R., & Jaweng, R. N. E. (2020). *Pelayanan Publik Dan Pemerintahan Digital Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

Kirana, H., & Isbandono, P. (2025). Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang. *Inovant*, *3*(2), 250–265.

Silva, Z. A. Da, Mulyono, A. H. I., & Hayat. (2025). Tantangan Dan Peluang Implementasi Manajemen Pelayanan Publik Di Era Digital. *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, *6*(9), 1–6.

Wakhid, A. A., Qohar, A., & Faizal, L. (2021). Pergeseran Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik Sebagai Implementasi Reformasi Birokrasi. *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, *17*(2), 1–17. https://doi.org/10.24042/tps.v17i2.10327

Wijaya, R., & Aprilia, R. (2020). Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *VISIONER : Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, *12*(3), 465–477. https://doi.org/10.54783/jv.v12i3.293