

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KOTA KARANG
TELUK BETUNG TIMUR**

Oleh

Adira Zahirah

(2416041082)

Reguler C



**ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG**

2025

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu tugas utama pemerintah yang berhubungan langsung dengan masyarakat adalah pelayanan publik. Untuk memenuhi kebutuhan warga, pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan layanan yang cepat, tepat, dan memadai. Namun, kualitas layanan publik sering kali menjadi masalah, terutama di tingkat lokal seperti kelurahan. Kelurahan Kota Karang berada di Kecamatan Teluk Betung Timur, Bandar Lampung, dan merupakan daerah metropolitan yang memiliki banyak aktivitas sosial dan ekonomi. Kelurahan diharapkan dapat memberikan layanan yang efektif dan efisien sebagai pusat layanan dasar masyarakat.

Pelayanan publik dapat dipahami sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya merupakan tugas dan kewajiban pemerintah yang harus dilaksanakan dan diwujudkan. Pelayanan Publik merupakan tugas pokok dan kewajiban pemerintah yang harus dilaksanakan dan diwujudkan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik aparatur pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat, masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah, karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan pungutan lainnya.

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila pelanggan tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Ada beberapa alasan terhadap kurang efektif dan efisiennya penyelenggaraan kegiatan pelayanan:

1. Mengandalkan kewenangan: Dalam menjalankan pelayanan, aparatur pemerintah lebih mengandalkan kewenangan dari pada kekuatan pasar atau kebutuhan konsumen

2. Akuntabilitas belum berjalan: Belum berjalannya akuntabilitas terhadap pelayanan di instansi pemerintah, hal ini karena belum adanya tolok ukur kinerja setiap instansi pemerintah yang dapat diterima secara umum
3. Bersifat monopoli sehingga tidak ada kompetisi dan tidak efisien: dalam penyelenggaraan kegiatan pelayan, instansi pemerintah pada umumnya bersifat monopoli, sehingga tidak tercipta iklim kompetisi di dalamnya. Padahal, tanpa kompetisi tidak akan tercipta efisiensi dan peningkatan kualitas.
4. Pandangan yang salah: Dalam aparatur pemerintah sering terjebak pada pola pikir yang mengutamakan pandangan dan keinginan mereka sendiri daripada masyarakat penerima jasa layanan pemerintah
5. Kesadaran Rendah: Kesadaran anggota masyarakat akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara maupun sebagai konsumen, relatif masih rendah, sehingga mereka cenderung menerima begitu saja layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Terlebih lagi seperti yang selama ini dipraktekkan, yaitu selalu berupaya menekan adanya kontrol social dari masyarakat.

Pelayanan publik merupakan tugas yang harus dilakukan oleh pemerintah maupun aparatur terhadap rakyat. Pelayanan publik menjadi pusat perhatian masyarakat disaat ini.

Pemerintah pada dasarnya adalah pelayan masyarakat, ia didirikan tidak hanya untuk melayani dirinya sendiri, tetapi juga untuk memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan inovasi mereka untuk mencapai tujuan bersama (Rasyid 1998: 139). Tugas utama aparatur (ASN) adalah pelayanan, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini digambarkan dengan jelas dalam Pembukaan UUD 1945, Alenia Keempat, yang mencakup empat (empat) aspek pelayanan utama aparatur terhadap masyarakat: melindungi bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, meningkatkan kesejahteraan umum, meningkatkan kehidupan bangsa, dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian, dan perdamaian.

Sehingga, birokrasi publik bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai memberikan layanan (melayani) kebutuhan individu atau kelompok yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan prinsip dan protokol yang telah ditetapkan.

Selain itu, Keputusan Menteri Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 memberikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang digunakan sebagai acuan bagi aparatur

negara untuk memberikan pelayanan yang baik, efisien, efektif dan akuntabel serta berorientasi pada kepentingan masyarakat. Layanan publik melibatkan berbagai jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat seperti Pendidikan, Kesehatan, kependudukan dan lainnya (Zica dan Fanida E.H, 2022). Menurut Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif. Tolak ukur keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan perlu difokuskan secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitas dalam rangka pemenuhan tuntutan pelayanan (Herlina, 2021).

Tugas dan tanggung jawab pemerintah semakin kompleks karena era globalisasi dan arus informasi yang cepat. Hal ini berarti bahwa aparatur pemerintah harus berkinerja lebih baik agar dapat melayani masyarakat. Selain itu, pemimpin daerah terkait dengan tuntutan, keinginan, dan harapan masyarakat yang terus berubah. Dalam hal layanan, Masyarakat tidak lagi menyukai pelayanan yang rumit, lama, dan berbahaya karena rantai birokrasi yang panjang.

Karena pelayanan kepada masyarakat saat ini mendapat penilaian negatif dan belum sesuai dengan harapan masyarakat, pemerintah harus memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas yang memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak efektif dan efisien karena berbagai alasan yang tidak dapat diterima oleh masyarakat. Akibatnya, masyarakat tidak mau mengurus birokrasi pemerintah secara langsung, terutama Kantor Kelurahan Kota Karang.

Sebagai pegawai negeri sipil, aparatur pemerintah kelurahan sering disebut sebagai pegawai negara. Mereka adalah pemegang kekuasaan, dan dalam negara demokrasi, rakyat memegang kekuasaan. Ini menunjukkan bahwa pemerintah berusaha untuk memenuhi kebutuhan rakyat.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, ada tiga (tiga) hal yang harus diperhatikan: (1). Pelayanan publik terdiri dari kegiatan atau rangkaian kegiatan. Sesuai dengan esensi pelayanan, yaitu membantu menyiapkan atau mengurus keperluan orang lain, proses pelayanan publik seharusnya dilihat sebagai interaksi antara pemberi layanan dan penerima layanan. (2). Pemerintah membuat peraturan tentang

pelayanan publik untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh setiap petugas layanan di setiap instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik memiliki pedoman yang diharapkan dapat menjadi standar pelayanan yang berlaku di seluruh daerah, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di setiap daerah akan sama. (3). Semua rakyat Indonesia berhak atas pelayanan publik. Semua warga negara dan penduduk Indonesia berhak atas pelayanan publik, dan petugas layanan publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan terbaik. Negara bertanggung jawab untuk menyediakan fasilitas pelayanan umum yang layak dan fasilitas pelayanan kesehatan, menurut Pasal 34 Ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945. Oleh karena itu, masyarakat tidak lagi menerima layanan yang buruk, dan yang terpenting, tidak ada lagi diskriminasi dalam memberikan layanan berkualitas tinggi.

Pelayanan publik sebagaimana disebutkan dalam Keputusan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah dan lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedang dalam kamus besar bahasa Indonesia dinyatakan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa saja yang diperlukan orang lain. Sehubungan dengan hal tersebut Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara pelayanan publik (2002) dapat dikelompokkan dalam beberapa jenis yang didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan. Jenis-jenis pelayanan itu adalah: Jenis pelayanan Administratif, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, perijinan, rekomendasi, keterangan tertulis lainnya. Contoh jenis pelayanan ini adalah pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, Nikah Talak Cerai Rujuk (NTCR) Akte Kelahiran / Kematian), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNKB), dan sebagainya.

Jenis pelayanan barang, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengelolaan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung sebagai unit atau sebagai individu dalam satu

sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya.

Pelayanan publik diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal pelayanan publik diselenggarakan oleh lembaga negara atau organisasi independen yang secara hukum diberi mandat untuk melakukannya, negara wajib membelanjakan uangnya sesuai dengan anggaran pendapatan dan belanja negara. Hal ini sebagaimana diatur dalam Pasal 33 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ayat 2 juga menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik, paling tidak sebagian, diatur oleh Pemerintah. meliputi:

- a. penyelenggaraan pelayanan;
- b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. pengelolaan informasi;
- d. pengawasan internal; misalnya penyuluhan kepada masyarakat; dan pelayanan konsultasi.

Contoh jenis pelayanan ini adalah pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telpon, pembangunan jalan dan jembatan, dan sebagainya. Jenis pelayanan jasa, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit Pelaksanaan Pelayanan Publik pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

Contoh jenis pelayanan ini adalah pendidikan, kesehatan, transportasi, pos, perbankan, dan sebagainya. Lech & Davis (1993) memisalkannya dalam tiga fungsi jenis pelayanan, yaitu:

- a) *Public protection functions* merupakan pelayanan terkait dengan kebutuhan dasar manusia untuk merespon suatu kejadian yang sangat penting. Pelayanan ini dilakukan dengan melindungi masyarakat, dalam bentuk pertolongan jika terjadi kebakaran, perlindungan oleh polisi, menjaga kesehatan masyarakat, dan membuat standar produksi sehingga aman bagi masyarakat.
- b) *Strategis infrastructure fuctions* merupakan pelayanan yang diberikan pemerintah terkait dengan kebutuhan infrastruktur, pelayanan yang diberikan adalah bentuk pelayanan

transportasi, pembuangan sampah, pelayanan air bersih dan pelayanan yang menyangkut peningkatan ekonomis.

c) *Personal and local enviromental functions* adalah pelayanan untuk memenuhi kebutuhan individu dalam masyarakat, berupa pelayanan sosial, lingkungan yang bersifat lokal, pendidikan, kesehatan, perumahan dan pertamanan.

Kelurahan Kota Karang, Teluk Betung Timur merupakan bagian dari pemerintahan yang bergerak di bidang pelayanan publik, salah satu pelayanan tersebut adalah pelayanan kependudukan. Dalam memberikan pelayanan publik, Pemerintah Kelurahan Kota Karang, Teluk Betung Timur telah berupaya untuk mendapatkan persetujuan masyarakat dan menerapkan SOP terkait. Kelurahan Kota Karang bertugas untuk melayani kebutuhan masyarakat, meliputi pembuatan akta kelahiran, pembuatan kartu keluarga, pembuatan E-KTP, dan pelayanan lainnya.

Kendala dalam memberikan pelayanan publik. Kecamatan Kota Karang yang sebagian besar penduduknya memiliki keterbatasan pemahaman masyarakat tentang tata cara melakukan prosedur kependudukan, misalnya dalam pembuatan Kartu Penduduk yang mengidentifikasi penduduk, surat dan Kartu Keluarga sangat sulit untuk dipahami, permasalahan utamanya adalah banyaknya jumlah lansia di Kecamatan Kota Karang.

Pelayanan publik yang bermutu, yang sering disebut pelayanan prima, merupakan standar pelayanan tertinggi yang memenuhi kriteria mutu yang ditetapkan. Standar pelayanan ini berfungsi sebagai tolok ukur yang memandu pemberian layanan dan menjadi dasar untuk mengevaluasi mutu layanan, yang mencerminkan komitmen dan jaminan penyedia layanan kepada publik dalam hal mutu, efisiensi, aksesibilitas, keterjangkauan, dan keterukuran.

Selain pertumbuhan penduduk yang besar, distribusi yang tidak merata, serta kualitas penduduk yang rendah merupakan permasalahan lain yang berkaitan dengan kependudukan Indonesia. Pertumbuhan penduduk yang cepat dan tidak merata serta belum diimbangi dengan pencapaian sumber daya manusia yang berkualitas mengakibatkan munculnya berbagai permasalahan kependudukan, antara lain kemiskinan, kesehatan, pengangguran.

Dalam mengatasi hal tersebut pemerintah berusaha mendapatkan data kependudukan yang akurat untuk menyelesaikan masalah kependudukan lokal dan nasional.

Kelurahan Kota Karang Teluk Betung Timur menghadapi sejumlah masalah saat berusaha meningkatkan kualitas pelayanan publik. Beberapa masalah umum di lapangan adalah: (1) Beberapa kelurahan sering mengalami keterbatasan dalam menyediakan layanan yang memadai, baik dari segi tenaga kerja maupun infrastruktur. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh tenaga kerja yang terbatas, kurangnya pelatihan bagi staf kelurahan, dan kurangnya fasilitas publik. (2) Teknologi telah banyak digunakan dalam pelayanan publik, tetapi belum diterapkan secara merata di tingkat kelurahan dan menghadapi kendala karena infrastruktur yang kurang. Salah satu fokus utama yang perlu ditingkatkan adalah masalah yang terkait dengan penerapan digitalisasi layanan.

Faktor terpenting untuk meningkatkan kinerja pelayanan yang dilakukan pemerintah harus merubah orientasinya dari sekedar memenuhi kebutuhan pengguna jasa kearah pelayanan yang memuaskan pengguna jasa disertai dengan perilaku pelayanan, melalui kesenjangan di atas dapat digunakan untuk mengetahui kepuasan dan harapan-harapan masyarakat. Melalui kesenjangan pertama, kualitas komunikasi penyedia layanan dapat ditingkatkan, melalui kesenjangan kedua, kualitas kepemimpinan dapat ditingkatkan dan komitmen terhadap mutu pelayanan dapat diperbaiki, melalui kesenjangan ketiga, pembagian pekerjaan yang erat dalam memperlakukan masyarakat dapat ditingkatkan. Dan melalui kesenjangan keempat, dapat memperlancar arus komunikasi antar unit dengan masyarakat yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat tanpa harus melebihi kemampuan organisasi. Meningkatkan Pelayanan Publik.

Upaya pemerintah untuk menciptakan pelayanan yang baik atau prima kepada masyarakat belum sepenuhnya tercapai karena masih banyaknya keluhan dan kritikan masyarakat terhadap kinerja aparatur birokrasi tidak pernah menurun. Berbagai kebijakan masih ditanggapi sebagai slogan (simbolis) oleh pemerintah/instansi, karena dalam melaksanakan peraturan perundang- undangan belum sepenuhnya atas dasar untuk peningkatan pelayanan publik, tetapi sekedar melaksanakan petunjuk atasan. Hal tersebut diamati dari pembentukan Unit Pelayanan Terpadu (UPT) atau pola pelayanan pola satu atap di daerah belum mencapai sasaran, karena UPT-UPT yang dibentuk belum dapat berjalan dengan baik.

Kendala utama dalam mencapai pelayanan publik yang prima adalah sumber daya aparatur, yaitu sikap dan perilaku yang sulit untuk menempatkan diri sebagai pelayan masyarakat. Sikap kurang simpati, tidak responsif, tidak adil (membeda-bedakan customer), tidak transparan.

Kantor kelurahan Kota Karang memiliki tugas utama dan fungsi untuk membantu kecamatan. Mereka bertanggung jawab untuk menyelenggarakan administrasi kependudukan, yang mencakup :

(1). Melaksanakan kegiatan pemerintahan kelurahan. (2). Memberikan pemberdayaan kepada masyarakat. (3). Memberikan pelayanan kepada masyarakat. (4). Menjaga keamanan dan ketertiban umum. (5). Menjaga sarana dan prasarana umum untuk pelayanan umum.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Bagaimana kondisi pelayanan publik yang ada di Kelurahan Kota Karang

1.2.2 Apakah pelayanan publik di Kelurahan Kota Karang sudah memenuhi standar pelayanan prima?

1.2.3 Apa yang menjadi faktor penghambat dalam meningkatkan pelayanan di Kelurahan Kota Karang ?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur Kelurahan Kota Karang, Teluk Betung Timur, dengan penekanan khusus pada tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Pelayanan publik yang baik sangat penting dalam pemerintahan daerah untuk mendorong pertumbuhan dan kesejahteraan masyarakat. Menganalisis kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kenyataan pelayanan yang diterima. Analisis ini diharapkan mampu menunjukkan apakah pelayanan di Kelurahan Kota Karang sudah berjalan sesuai standar yang ditetapkan dalam regulasi, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat. Memberikan gambaran objektif mengenai kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan. Gambaran ini bermanfaat tidak hanya bagi pemerintah kelurahan sebagai penyedia layanan, tetapi juga bagi masyarakat luas yang menjadi pengguna layanan serta pemerintah kota sebagai pengambil kebijakan. Menyusun rekomendasi praktis bagi peningkatan pelayanan publik di Kelurahan Kota Karang. Rekomendasi tersebut diharapkan menjadi masukan bagi aparat

kelurahan dalam upaya perbaikan mutu pelayanan, peningkatan profesionalisme aparatur, serta penguatan tata kelola pemerintahan yang lebih responsif dan akuntabel. Namun, masih ada beberapa masalah yang dihadapi, seperti kepuasan rendah warga terhadap pelayanan, ketidakjelasan, dan keterbatasan sumber daya.

Tantangan-tantangan tersebut tidak hanya menghambat efektivitas layanan, tetapi juga dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan lokal. Selain itu, pelayanan publik sering kali dihadapkan pada permasalahan birokrasi yang berbelit-belit, keterlambatan penanganan, hingga minimnya adopsi teknologi untuk meningkatkan efisiensi.

Dalam konteks industri pelayanan publik saat ini, penelitian ini relevan karena adanya dorongan untuk memperbaiki kualitas layanan pemerintah di era digitalisasi. Di tengah tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap transparansi dan efisiensi pelayanan, penting bagi pemerintah daerah, termasuk kelurahan, untuk mengadopsi standar pelayanan yang lebih baik, misalnya melalui penerapan prinsip-prinsip good governance dan penggunaan teknologi informasi.

Dalam penelitian ini, referensi teoretis yang digunakan mengacu pada gagasan tentang kualitas pelayanan publik, atau kualitas pelayanan publik, yang dapat diukur melalui dimensi-dimensi seperti tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, seperti yang diuraikan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam model SERVQUAL. Selain itu, penelitian ini akan menggunakan kebijakan pemerintah tentang standar pelayanan prima sebagai referensi untuk menilai kinerja pelayanan publik di Kelurahan Kota Karang.

Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian memperkaya kajian tentang pelayanan publik di level pemerintahan paling dekat dengan masyarakat. Secara praktis, penelitian dapat membantu kelurahan untuk mengidentifikasi kelemahan layanan serta merancang strategi peningkatan kualitas pelayanan agar tercipta hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat di Kelurahan Kota Karang, Teluk Betung Timur.

1.4 Manfaat

Dengan penelitian ini, diharapkan masyarakat dapat merasakan manfaat dari meningkatkan pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik, dan juga akan mendorong masyarakat untuk berpartisipasi lebih aktif dalam pembangunan wilayah tersebut serta penelitian ini diharapkan dapat membantu perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi publik karena dengan mempelajari kualitas

DAFTAR PUSTAKA

- AKBAR, N. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN RATU SIMA DUMAI SELATAN. UIN.
- HAERANA, & BURHANUDDIN. (2022). MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK (I. MALIK, Ed.).
- Katharina, R., & Jaweng, R. (2020). PELAYANAN PUBLIK DAN PEMERINTAHAN DIGITAL INDONESIA RIRIS KATHARINA (Ed.) ROBERT NA ENDI JAWENG (PROLOG). <http://www.obor.or.id>
- Mursyidah, O. L., & Ap, M. (2020). BUKU AJAR MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK.
- Agustina, E. (2019). Pelaksanaan pelayanan publik berkualitas bagi masyarakat. Jurnal Literasi Hukum, 3(2), 10.
- Rahmadana, M., Mawati, A., Siagian, N., Angin, M., Refelino, J., Tojiri, M., Siagian, V., Nugraha, N., Manullang, S., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A., Supriadi, M., Sari, M., & Bahri, S. (2020). Pelayanan Publik.
- Rosmiati, N., Rachmadio, R., Septiana, T., & Nurhalimah, S. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bagian Kependudukan di Kecamatan Gunung puyuh Kota Sukabumi. 3344–3353.
- Sabir, F., Longkutoy, & Banea, A. (2023). Analisis Indeks Kepuasan Masyarkat pada Kantor Kelurahan Malanu Kota Sorong. 05, 13100–13108.
- Syadiyah, I, Sumarni, Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2023). Analisis Kualitas Pelayanananan Publik Pada Kantor Kelurahan Karang Ambun Kabupaten Berau. 22(2)(Publicservice), 160–67