**Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi di Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung**

**Oleh**

**TRI PRASETYO**

**2416041127**

****

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Lampung**

**Bandar Lampung**

**2025**

**BAB II**

**TINAJUAN PUSTAKA**

**2.1 Kajian Teori**

**2.1.1 Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan wujud nyata dari kehadiran negara dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Melalui pelayanan publik, pemerintah berupaya memenuhi kebutuhan dasar warganya, mulai dari pelayanan administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, hingga layanan perizinan. Dwiyanto (2018) menekankan bahwa pelayanan publik adalah salah satu fungsi utama negara, yang keberhasilannya akan sangat menentukan legitimasi pemerintah di mata masyarakat. Jika layanan yang diberikan mampu menjawab kebutuhan dengan cepat, tepat, dan ramah, masyarakat akan merasa dihargai serta terlindungi. Sebaliknya, pelayanan yang lamban, berbelit-belit, atau tidak transparan cenderung menimbulkan ketidakpuasan dan dapat meruntuhkan kepercayaan publik terhadap birokrasi.

Denhardt dan Denhardt (2015) memperdalam konsep ini melalui *New Public Service*. Mereka menolak pandangan lama yang menempatkan masyarakat hanya sebagai konsumen (*customers*) yang pasif menerima layanan. Menurut mereka, masyarakat harus dilihat sebagai warga negara (*citizens*) yang memiliki hak, suara, dan martabat yang harus dihormati oleh pemerintah. Dengan cara pandang ini, pelayanan publik tidak boleh semata-mata berorientasi pada efisiensi birokrasi atau kepentingan internal aparatur, tetapi harus menekankan kepentingan publik yang lebih luas. Artinya, pelayanan publik idealnya dirancang dan dijalankan secara partisipatif, akuntabel, serta responsif terhadap kebutuhan warga.

Dalam konteks Kecamatan Sukarame, konsep ini menjadi sangat relevan. Masyarakat tidak hanya menginginkan dokumen administrasi selesai sesuai prosedur, tetapi juga berharap proses pelayanan berjalan sederhana, cepat, dan adil bagi semua kalangan. Ketika warga datang untuk mengurus surat keterangan, misalnya, mereka tidak hanya menilai dari berapa lama dokumen selesai, tetapi juga dari bagaimana mereka diperlakukan oleh petugas: apakah ramah, jelas memberi arahan, dan menunjukkan kepedulian. Dengan demikian, pelayanan publik di Sukarame seharusnya tidak berhenti pada aspek administratif, melainkan mencerminkan penghormatan terhadap warga sebagai subjek utama dalam tata kelola pemerintahan.

**2.1.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Pelayanan publik di Indonesia memiliki dasar hukum yang kuat melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini menetapkan standar normatif yang wajib dipatuhi oleh setiap instansi penyelenggara pelayanan, baik di tingkat pusat maupun daerah. Standar tersebut tidak hanya menjadi pedoman teknis bagi aparatur, tetapi juga berfungsi sebagai tolok ukur bagi masyarakat dalam menilai apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan.

Beberapa prinsip utama yang diamanatkan undang-undang tersebut antara lain:

1. Kesederhanaan : Prosedur pelayanan harus disusun secara sederhana, tidak berbelit, dan mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat. Prinsip ini penting untuk menghindari kerumitan birokrasi yang kerap menimbulkan kesan negatif terhadap pemerintah.
2. Kejelasan dan Kepastian : Informasi terkait biaya, waktu penyelesaian, maupun mekanisme pelayanan harus jelas sejak awal. Hal ini memberikan kepastian hukum dan mencegah munculnya praktik maladministrasi seperti pungutan liar.
3. Efisiensi : Setiap proses pelayanan harus dijalankan dengan meminimalkan penggunaan waktu, tenaga, dan biaya, tanpa mengurangi kualitas hasil. Efisiensi akan mendorong pelayanan yang lebih cepat dan tidak membebani masyarakat.
4. Transparansi : Informasi mengenai hak, kewajiban, serta prosedur layanan harus dapat diakses secara terbuka oleh masyarakat. Transparansi menciptakan rasa kepercayaan dan mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang.
5. Akuntabilitas : Aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan bertanggung jawab penuh terhadap proses maupun hasil pelayanan yang diberikan. Akuntabilitas memastikan adanya kontrol publik sehingga pelayanan tidak menyimpang dari ketentuan.
6. Kesetaraan : Setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang sama tanpa diskriminasi, baik berdasarkan status sosial, ekonomi, agama, maupun latar belakang lainnya. Prinsip ini menegaskan keadilan dalam pelayanan publik.

Prinsip-prinsip tersebut tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai keadilan dan penghormatan terhadap hak masyarakat. Dalam praktik di lapangan, prinsip-prinsip inilah yang seharusnya menjadi pedoman bagi aparatur di tingkat lokal, termasuk di Kecamatan Sukarame. Namun, berbagai keluhan masyarakat terkait antrean panjang, keterlambatan, dan sikap aparatur yang kurang responsif menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip tersebut belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, evaluasi berbasis pengalaman warga menjadi penting untuk menilai sejauh mana prinsip pelayanan publik sudah benar-benar terimplementasi.

**2.1.3 Kualitas Layanan dan Kepuasan Masyarakat**

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan masyarakat. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini sejalan dengan pandangan Dwiyanto (2018) yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan bukan hanya soal prosedur teknis, melainkan juga menyangkut pengalaman warga dalam merasakan keadilan, kenyamanan, dan kepastian dari layanan yang mereka terima.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) memperkenalkan kerangka SERVQUAL yang hingga kini menjadi salah satu acuan utama dalam kajian kualitas layanan. Model ini membagi kualitas pelayanan ke dalam lima dimensi penting, yaitu:

1. Tangibles (bukti fisik): mencakup kondisi fasilitas, sarana prasarana, serta penampilan aparatur sebagai representasi mutu pelayanan. Misalnya, ruang tunggu yang nyaman atau loket yang tertata rapi akan menciptakan kesan positif di mata masyarakat.
2. Reliability (keandalan): kemampuan instansi dalam memberikan layanan yang akurat, tepat waktu, dan sesuai dengan janji yang telah ditetapkan. Layanan yang konsisten tanpa banyak kesalahan teknis akan meningkatkan kepercayaan warga.
3. Responsiveness (daya tanggap): kesediaan petugas untuk membantu dan merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Aparatur yang sigap dalam menghadapi keluhan warga dianggap mampu memberikan pelayanan yang baik.
4. Assurance (jaminan): meliputi kompetensi, kesopanan, serta sikap profesional petugas yang mampu menumbuhkan rasa aman dan percaya masyarakat. Sikap ramah, kemampuan menjelaskan prosedur dengan jelas, dan profesionalitas menjadi indikator penting.
5. Empathy (empati): kemampuan aparatur untuk menunjukkan perhatian personal, memahami kebutuhan spesifik warga, dan memberikan perlakuan yang manusiawi. Empati membuat masyarakat merasa dihargai sebagai individu, bukan sekadar “antrian nomor urut”.

Dalam pendekatan kuantitatif, SERVQUAL biasanya digunakan sebagai instrumen survei untuk mengukur kepuasan melalui angka. Namun, dalam penelitian kualitatif, kelima dimensi tersebut lebih tepat diposisikan sebagai lensa analisis. Artinya, dimensi-dimensi SERVQUAL dapat membantu peneliti memahami pengalaman nyata warga ketika berinteraksi dengan layanan publik: apakah mereka merasa ditanggapi dengan cepat, apakah fasilitas yang tersedia memadai, atau apakah petugas menunjukkan sikap empati.

Kepuasan masyarakat sendiri tidak dapat dipersempit hanya pada terpenuhinya prosedur administratif. Ia mencakup dimensi psikologis dan sosial, seperti rasa dihargai, keadilan dalam perlakuan, dan kenyamanan dalam proses pelayanan. Dengan kata lain, kepuasan muncul bukan semata-mata karena dokumen selesai dibuat, tetapi karena keseluruhan pengalaman pelayanan mulai dari sikap petugas hingga kondisi sarana sesuai dengan harapan dan nilai-nilai keadilan sosial.

Dalam konteks Kecamatan Sukarame, hal ini terlihat dari keluhan warga yang tidak hanya menyangkut keterlambatan dokumen, tetapi juga antrean panjang, keterbatasan ruang pelayanan, serta sikap aparatur yang kurang ramah. Fenomena ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kombinasi antara faktor teknis (kecepatan, akurasi, fasilitas) dan faktor non-teknis (sikap, perhatian, empati). Oleh karena itu, kajian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik harus dipahami secara komprehensif, mencakup aspek objektif maupun pengalaman subjektif warga.

**2.1.4 Reformasi Birokrasi dan Digitalisasi Pelayanan Publik**

Reformasi birokrasi di Indonesia mulai digulirkan sejak akhir 1990-an sebagai respons terhadap tuntutan masyarakat akan pemerintahan yang lebih bersih, efisien, dan akuntabel. Salah satu tujuan utama reformasi birokrasi adalah menciptakan pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan warga. Shoimuna (2024) menekankan bahwa reformasi birokrasi tidak boleh dipahami hanya sebatas perubahan regulasi atau penyusunan aturan baru, melainkan harus menyentuh aspek yang lebih mendasar, yaitu transformasi budaya kerja aparatur. Aparatur negara dituntut untuk meninggalkan pola lama yang kaku, hierarkis, dan berorientasi pada kekuasaan, menuju pola kerja yang lebih terbuka, adaptif, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dalam perkembangannya, era digital memberikan peluang besar untuk mempercepat agenda reformasi birokrasi. Digitalisasi dipandang sebagai salah satu instrumen strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan layanan menjadi lebih cepat, murah, transparan, dan dapat diakses oleh masyarakat tanpa harus melalui proses tatap muka yang panjang. Melalui digitalisasi, pemerintah berupaya memangkas rantai birokrasi yang berbelit-belit, meminimalkan peluang penyalahgunaan wewenang, serta memperkuat akuntabilitas publik.

Namun, realitas birokrasi Indonesia menunjukkan bahwa proses digitalisasi tidak berjalan mulus. Gaus, Sultan, dan Basri (2017) mengungkapkan bahwa birokrasi di Indonesia masih didominasi pola kerja hierarkis dan paternalistik, sehingga inovasi sering kali ditanggapi dengan resistensi. Aparatur yang terbiasa dengan prosedur manual cenderung sulit beradaptasi dengan sistem digital, ditambah lagi dengan keterbatasan infrastruktur teknologi di banyak daerah. Rendahnya literasi digital aparatur juga menjadi kendala serius, sehingga digitalisasi kerap hanya sebatas formalitas tanpa benar-benar mengubah kualitas pelayanan.

Kondisi ini sangat relevan pada konteks pelayanan di tingkat kecamatan, termasuk di Kecamatan Sukarame. Meskipun terdapat upaya awal untuk mengintegrasikan layanan berbasis digital, kenyataannya sistem manual masih mendominasi sebagian besar proses pelayanan. Masyarakat tetap harus hadir secara langsung ke kantor kecamatan, menunggu antrean panjang, dan berhadapan dengan prosedur tatap muka yang terkadang membebani. Akibatnya, tujuan utama digitalisasi yaitu mempercepat dan mempermudah layanan belum sepenuhnya tercapai. Situasi ini tidak hanya menurunkan efisiensi birokrasi, tetapi juga berdampak langsung pada kepuasan masyarakat yang merasa pelayanan publik belum sesuai dengan harapan mereka.

**2.1.5 Perspektif Good Governance dalam Pelayanan Publik**

Konsep *good governance* menjadi salah satu fondasi penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik modern. Menurut UNDP (1997), *good governance* mencakup prinsip-prinsip dasar yang harus dipegang oleh setiap penyelenggara negara, yakni partisipasi, akuntabilitas, transparansi, efektivitas, serta keadilan. Prinsip-prinsip ini tidak hanya berfungsi sebagai norma etis, tetapi juga sebagai panduan praktis yang memastikan bahwa pelayanan publik benar-benar berpihak kepada masyarakat sebagai pemilik kedaulatan.

* Partisipasi menekankan bahwa masyarakat harus dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan terkait pelayanan yang mereka terima, baik secara langsung maupun melalui representasi.
* Akuntabilitas menuntut agar aparatur pemerintah bertanggung jawab atas setiap kebijakan maupun layanan yang diberikan, sehingga masyarakat dapat menilai kinerja mereka secara terbuka.
* Transparansi berarti adanya keterbukaan informasi mengenai prosedur, biaya, dan hasil pelayanan sehingga mengurangi peluang penyalahgunaan wewenang.
* Efektivitas menggarisbawahi pentingnya pelayanan publik yang mampu mencapai tujuan secara nyata, bukan sekadar menjalankan prosedur administratif.
* Keadilan memastikan bahwa setiap warga, tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, maupun budaya, mendapatkan hak pelayanan yang sama.

Dalam praktiknya, pelayanan publik yang berlandaskan *good governance* tidak hanya diukur dari seberapa cepat dokumen diselesaikan, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan tersebut mampu menciptakan keadilan sosial, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta memperkuat legitimasi pemerintah. Pelayanan yang baik harus dapat mencerminkan penghargaan terhadap warga sebagai subjek utama pembangunan, bukan sekadar penerima kebijakan.

Konsep ini sangat relevan untuk dianalisis pada konteks pelayanan administrasi di Kecamatan Sukarame. Meskipun regulasi nasional telah menetapkan standar pelayanan, realitas di lapangan sering kali masih jauh dari ideal. Masyarakat kerap menghadapi antrean panjang, kurangnya kepastian waktu, hingga sikap aparatur yang kurang ramah. Fenomena tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara prinsip *good governance* yang seharusnya dijalankan dengan praktik pelayanan sehari-hari.

Dengan demikian, teori-teori tentang pelayanan publik, kepuasan masyarakat, reformasi birokrasi, digitalisasi, serta *good governance* menjadi kerangka konseptual yang saling melengkapi. Melalui kerangka inilah penelitian ini berusaha menganalisis bagaimana kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Sukarame dipersepsikan oleh masyarakat, serta faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan mereka.

**2.2 Penelitian Terdahulu**

Penelitian mengenai kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat telah banyak dilakukan baik di tingkat pusat maupun daerah. Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada pengukuran kuantitatif melalui survei kepuasan atau indeks pelayanan. Beberapa studi yang relevan dengan penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut. Dina, Heri, dan Widasari (2020) melakukan penelitian mengenai penerapan e-service quality di Kecamatan Kiaracondong, Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menganalisis sejauh mana digitalisasi mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-service masih menghadapi berbagai hambatan, antara lain keterbatasan pemanfaatan fasilitas, rendahnya literasi digital masyarakat, serta minimnya inisiatif aparatur dalam memanfaatkan teknologi. Temuan ini menegaskan bahwa digitalisasi pelayanan tidak otomatis meningkatkan kepuasan masyarakat apabila tidak diimbangi dengan kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur pendukungSelanjutnya, penelitian oleh Putri dan Husnaini (2020) di Desa Medan Sinembah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan masyarakat. Meskipun berbeda pendekatan dengan penelitian ini, studi tersebut memperlihatkan bahwa atribut pelayanan seperti kejelasan prosedur, kecepatan, dan sikap petugas merupakan faktor kunci dalam membentuk kepuasan masyarakat. Perbedaan mendasar adalah penelitian ini menekankan pada eksplorasi narasi dan pengalaman warga, bukan sekadar angka statistik.

Penelitian lain dilakukan oleh Yanwar (2024) mengenai analisis kualitas pelayanan publik di Kecamatan Soko dengan menggunakan pendekatan *Service Quality* dan *Importance-Performance Analysis*. Penelitian ini mengidentifikasi atribut layanan yang menjadi prioritas perbaikan, seperti daya tanggap petugas, sarana prasarana, dan ketepatan waktu. Temuan ini relevan karena menunjukkan bahwa persoalan di tingkat kecamatan relatif seragam, terutama terkait keterbatasan fasilitas dan kualitas interaksi aparatur. Namun, penelitian tersebut lebih menekankan aspek kuantitatif, sementara penelitian ini akan menggali persepsi masyarakat secara kualitatif melalui pengalaman langsung mereka.

Firmansyah (2021) juga meneliti pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pembuatan e-KTP di Kecamatan Sekaran, Kabupaten Lamongan. Hasil penelitian menunjukkan adanya keluhan masyarakat terkait lamanya proses penyelesaian dan ketidakefisienan birokrasi dalam pelayanan kependudukan. Temuan ini sangat relevan dengan kondisi Kecamatan Sukarame yang juga menghadapi permasalahan serupa dalam penerbitan dokumen kependudukan. Perbedaan penting dengan penelitian ini adalah fokus metode; Firmansyah menggunakan analisis kuantitatif, sementara penelitian ini akan memotret pengalaman subjektif masyarakat melalui pendekatan kualitatif.

Sementara itu, Ditasman (2024) mengkaji reformasi pelayanan publik berbasis digitalisasi. Studi tersebut menyoroti bagaimana transformasi digital mendorong efisiensi, tetapi pada saat yang sama memunculkan tantangan baru berupa kesenjangan akses, resistensi aparatur, dan keterbatasan literasi digital. Relevansi penelitian ini terletak pada temuan bahwa digitalisasi tidak serta-merta meningkatkan kepuasan masyarakat, melainkan harus diiringi dengan perubahan budaya birokrasi dan peningkatan kapasitas aparatur.

Dari uraian beberapa penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa isu kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat pada tingkat kecamatan telah banyak diteliti, baik dengan pendekatan kuantitatif maupun kualitatif. Namun, sebagian besar penelitian berfokus pada wilayah lain di luar Kota Bandar Lampung, sehingga konteks lokal Kecamatan Sukarame relatif belum banyak dieksplorasi. Selain itu, mayoritas penelitian sebelumnya cenderung menekankan aspek kuantitatif berupa pengukuran indeks kepuasan, sedangkan penelitian ini mencoba mengisi celah dengan menggali pengalaman dan persepsi masyarakat secara kualitatif. Dengan demikian, penelitian ini memiliki kontribusi untuk memperkaya literatur mengenai pelayanan publik di tingkat kecamatan dengan pendekatan yang lebih mendalam pada aspek naratif dan pengalaman warga.

**2.3 Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran disusun untuk memberikan arah konseptual dalam penelitian ini. Sebagai sebuah penelitian kualitatif, kerangka pemikiran tidak dimaksudkan untuk membangun hipotesis yang harus diuji secara statistik, melainkan sebagai panduan logis dalam memahami fenomena pelayanan publik di Kecamatan Sukarame dari perspektif masyarakat sebagai penerima layanan.

Dasar normatif pelayanan publik di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan PermenPANRB Nomor 17 Tahun 2017 mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat. Regulasi ini menuntut setiap instansi penyelenggara pelayanan untuk memenuhi standar pelayanan yang sederhana, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Namun, pada kenyataannya sering terjadi kesenjangan antara standar normatif dengan praktik di lapangan.

Secara teoretis, penelitian ini berpijak pada konsep *New Public Service* (Denhardt & Denhardt, 2015) yang menekankan bahwa masyarakat adalah warga negara (*citizens*) yang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu, model SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) digunakan bukan sebagai instrumen kuantitatif, melainkan sebagai lensa analisis untuk memahami persepsi masyarakat terhadap dimensi pelayanan: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy*.

Dalam praktiknya, pelayanan publik di tingkat kecamatan masih menghadapi berbagai kendala. Penelitian terdahulu (Dina et al., 2020; Yanwar, 2024; Firmansyah, 2021) menunjukkan bahwa masalah seperti antrean panjang, keterbatasan sarana, keterlambatan dalam penerbitan dokumen, serta resistensi terhadap digitalisasi menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan masyarakat. Hal yang sama juga tercermin pada konteks Kecamatan Sukarame, di mana pelayanan manual masih mendominasi, sementara upaya digitalisasi belum sepenuhnya optimal.

Berdasarkan landasan normatif, teoretis, dan empiris tersebut, penelitian ini berangkat dari sebuah alur pemikiran bahwa:

1. Pelayanan publik idealnya dijalankan sesuai standar normatif dan prinsip *good governance*.
2. Dalam realitas di tingkat kecamatan, terdapat kesenjangan antara standar tersebut dengan pengalaman masyarakat.
3. Pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan menjadi indikator penting untuk menilai kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan.
4. Eksplorasi pengalaman masyarakat di Kecamatan Sukarame akan memberikan gambaran lebih mendalam tentang faktor-faktor yang membentuk kepuasan maupun ketidakpuasan.
5. Temuan penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi perbaikan pelayanan administrasi di tingkat lokal.

Dengan kerangka pemikiran tersebut, penelitian ini tidak hanya menilai pelayanan dari sisi prosedural, tetapi juga berusaha memahami pelayanan publik sebagai pengalaman sosial warga negara. Hal ini sesuai dengan orientasi penelitian kualitatif yang menempatkan masyarakat sebagai pusat analisis sekaligus sebagai sumber informasi utama dalam mengevaluasi pelayanan administrasi publik.



**DAFTAR PUSTAKA**

Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.

Dina, D., Heri, H., & Widasari, H. (2020). E-Service Quality Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Bandung (Studi Kasus Pada Kecamatan Kiaracondong). *Neo Politea*, *1*(2), 52-60.

Ditasman, D., & Amrullah, A. (2024). Kajian Literatur: Reformasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi. *Journal of Governance and Public Administration*, *1*(3), 525-533.

Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.

Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat: Studi pembuatan e-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, *1*(2), 82-93.

Gaus, N., Sultan, S., & Basri, M. (2017). State bureaucracy in Indonesia and its reforms: An overview. *International Journal of Public Administration*, *40*(8), 658-669.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta: KemenPANRB.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.

Putri, A. H., & Husnaini, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Medan Sinembah. *CIVITAS: Jurnal Studi Manajemen*, *2*(1), 1-6.

Shoimuna, M. D. (2024). Reformasi birokrasi dan pelayanan publik. *Public Service And Governance Journal*, *5*(1), 239-257.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112*. Sekretariat Negara.

Yanwar, S. G., & Suhartini, S. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik menggunakan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis pada Kantor Kecamatan Soko, Kabupaten Tuban. *JRST (Jurnal Riset Sains dan Teknologi)*, *8*(2), 115-126.

Yulianti, D., & Meutia, I. F. (2023). Policy Monitoring and Governance: The Cost-Effectiveness of Community-Based Sanitation Programs in Indonesia. *Hatfield Graduate Journal of Public Affairs*, *7*(1), 6.