

EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN TONDONGGEU KECAMATAN NAMBO KOTA KENDARI

Asraf¹, La Ode Jumadil², Dedy Takdir Syaifuddin³

^{1, 2, 3}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Enam Enam Kendari, Jl. Bunga Kamboja No. 79, Kendari,
Sulawesi Tenggara, Indonesia
Email: asrafyunus23@gmail.com

Article History

Received: 12-04-2026

Revision: 30-04-2026

Accepted: 03-05-2026

Published: 06-05-2026

Abstract. This study aims to analyze the effectiveness of public services in Tondonggeu Subdistrict, Nambo District, Kendari City, focusing on six main indicators, namely procedures, completion time, service fees, service products, facilities and infrastructure, as well as the competence of service officers. This research employed a descriptive qualitative approach with a case study design. Data were collected through in-depth interviews, direct observation, and documentation, and were analyzed using the interactive model of Miles and Huberman, which includes data reduction, data display, and conclusion drawing. The results indicate that public service delivery in Tondonggeu Subdistrict has generally been quite effective. Service procedures are in line with the established standards, although they are still perceived as complicated. Completion time is relatively on target, though sometimes hindered by unstable internet networks. Service fees are transparent and free of charge, while service products are accurate and legally valid. Facilities and infrastructure are available but remain limited, whereas the competence of service officers is fairly good in terms of ethics and communication but still requires improvement in digital skills

Keywords: Effectiveness, Public Service Delivery

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan publik di Kelurahan Tondonggeu, Kecamatan Nambo, Kota Kendari, dengan fokus pada enam indikator utama, yaitu prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Tondonggeu secara umum telah berjalan cukup efektif. Prosedur pelayanan telah sesuai dengan standar, namun masih terkesan berbelit. Waktu penyelesaian relatif tepat, meskipun terkadang terkendala jaringan internet. Biaya pelayanan transparan dan gratis, sedangkan produk pelayanan akurat serta sah digunakan secara hukum. Sarana dan prasarana sudah tersedia namun terbatas, sementara kompetensi petugas cukup baik dari sisi etika dan komunikasi, tetapi masih perlu ditingkatkan dalam keterampilan digital

Kata Kunci: Efektivitas, Penyelenggaraan Pelayanan Publik

How to Cite: Asraf., Jumadil, L. O., Syaifuddin, D. T. (2026). Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kelurahan Tondonggeu Kecamatan Nambo Kota Kendari. *HORIZON: Indonesian Journal of Multidisciplinary*, 4 (3), 339-348. <http://doi.org/10.54373/hijm.v4i3.5336>

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan amanat konstitusional sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan pemerintah menyediakan layanan yang mudah diakses, cepat, transparan, dan berkeadilan. Dalam praktiknya, pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan administrasi, tetapi juga mencerminkan tanggung jawab negara dalam menjamin hak dasar masyarakat. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik harus berlandaskan Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB), seperti akuntabilitas, kepastian hukum, dan profesionalitas, agar manfaat pelayanan benar-benar dirasakan oleh masyarakat, khususnya pada unit layanan terdekat dengan warga.

Dalam konteks pelayanan di tingkat kelurahan, etika pelayanan publik memiliki peran yang sangat strategis karena aparatur kelurahan berinteraksi langsung dengan masyarakat. Etika pelayanan mencakup sikap profesional, kejujuran, tanggung jawab, serta kepatuhan terhadap standar pelayanan. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa lemahnya etika pelayanan berdampak pada munculnya praktik maladministrasi, seperti pelayanan lambat, kurang transparan, dan tidak responsif terhadap kebutuhan warga, yang pada akhirnya menurunkan kepercayaan publik (Dwiyanto, 2018; Prasajo & Kurniawan, 2020). Hal ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan tidak hanya ditentukan oleh prosedur formal, tetapi juga oleh integritas dan perilaku aparatur pelaksana.

Pada era otonomi daerah, kelurahan menjadi garda terdepan pelayanan publik sekaligus indikator nyata kinerja pemerintah daerah. Namun, berbagai penelitian sebelumnya lebih banyak menyoroti kualitas pelayanan publik pada level organisasi perangkat daerah atau instansi pelayanan tertentu, dengan fokus pada aspek kelembagaan dan kebijakan makro (Sutopo & Wibowo, 2019; Setyawan et al., 2021). Sementara itu, studi yang secara spesifik mengkaji efektivitas pelayanan publik di tingkat kelurahan masih relatif terbatas, padahal pada level inilah masyarakat paling sering berhadapan langsung dengan birokrasi pemerintahan.

Fenomena tersebut juga terlihat di Kelurahan Tondonggeu, Kecamatan Nambo, Kota Kendari. Berdasarkan observasi awal dan masukan masyarakat, masih dijumpai kendala berupa proses administrasi yang lamban, ketidakpastian waktu penyelesaian layanan, komunikasi pelayanan yang kurang efektif, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dan praktik pelayanan yang dirasakan masyarakat, sehingga efektivitas pelayanan publik di tingkat kelurahan masih perlu dievaluasi secara mendalam.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan dengan menempatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kelurahan sebagai fokus utama kajian, khususnya di Kota Kendari. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya menilai pelayanan dari sisi prosedural dan kebijakan umum, penelitian ini menekankan pada praktik pelayanan sehari-hari dan pengalaman langsung masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Tondonggeu sebagai dasar perumusan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih kontekstual, aplikatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang serta perilaku yang diamati (Bogdan dan Taylor dalam Margono, 2007). Metode deskriptif bertujuan untuk menggambarkan dan menginterpretasikan objek penelitian sesuai dengan kondisi yang sebenarnya (Best dalam Sukardi, 2008). Dengan demikian, penelitian deskriptif kualitatif diarahkan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fenomena yang diteliti.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mendalam dari informan terkait permasalahan penelitian. Observasi digunakan untuk mengamati secara langsung perilaku, aktivitas, serta situasi yang relevan dengan fokus penelitian di lapangan. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data pendukung berupa arsip, laporan, foto, atau dokumen lain yang berkaitan dengan objek penelitian. Seluruh proses pengumpulan data dilakukan secara objektif untuk memperoleh data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan mengacu pada model analisis interaktif Miles dan Huberman (1992). Tahapan analisis dimulai dengan reduksi data, yaitu proses merangkum, memilih hal-hal pokok, dan memfokuskan data pada aspek yang relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2008). Selanjutnya, data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk narasi atau uraian sistematis agar memudahkan penarikan makna. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi, yaitu proses memahami makna data, menemukan pola, hubungan sebab-akibat, serta merumuskan kesimpulan yang bersifat deskriptif maupun interpretatif (Sugiyono, 2008). Proses analisis ini berlangsung secara terus menerus sejak pengumpulan data hingga penyusunan laporan penelitian.

HASIL DAN DISKUSI

Prosedur Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Tondonggeu telah disusun secara formal dan memiliki alur yang relatif jelas, mulai dari penerimaan berkas, verifikasi, hingga persetujuan pejabat berwenang. Hasil wawancara mengindikasikan bahwa aparatur memahami tahapan pelayanan dan berupaya menjalankannya secara konsisten. Dari sisi masyarakat, alur pelayanan dinilai cukup mudah dipahami, meskipun masih melibatkan beberapa tahapan administratif. Kondisi ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan telah memenuhi aspek kepastian proses, namun belum sepenuhnya optimal dari sisi kecepatan dan kesederhanaan layanan.

Secara teoretis, Siagian (2003) menegaskan bahwa efektivitas organisasi publik tidak hanya ditentukan oleh tercapainya tujuan, tetapi juga oleh kelancaran prosedur kerja. Prosedur yang jelas tidak otomatis menghasilkan pelayanan yang cepat apabila masih bersifat birokratis dan berlapis. Banyaknya tahapan, keterlibatan beberapa pihak dalam pengambilan keputusan, serta persyaratan administratif yang kompleks berpotensi memperlambat proses pelayanan dan menambah beban bagi masyarakat maupun aparatur. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kondisi tersebut masih terjadi di Kelurahan Tondonggeu. Meskipun prosedur telah distandarkan, implementasinya belum didukung oleh penyederhanaan alur kerja, pemanfaatan teknologi informasi secara optimal, dan pembagian kewenangan yang efisien. Akibatnya, aparatur tetap terikat pada pola kerja administratif yang kaku sehingga waktu penyelesaian layanan menjadi lebih lama dan pelayanan belum sepenuhnya dirasakan sederhana oleh masyarakat.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Jamil (2015) yang menyimpulkan bahwa pelayanan publik di tingkat kelurahan umumnya telah berjalan sesuai ketentuan formal, tetapi masih terkendala oleh kompleksitas prosedur dan persyaratan dokumen. Kesamaan temuan tersebut menegaskan bahwa persoalan prosedural merupakan isu struktural yang lazim terjadi pada pelayanan publik di tingkat kelurahan. Dengan demikian, efektivitas pelayanan tidak cukup hanya ditopang oleh keberadaan prosedur yang jelas, tetapi juga menuntut penyederhanaan dan penyesuaian proses agar pelayanan dapat berlangsung lebih cepat, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Waktu Penyelesaian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Tondonggeu pada umumnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan wawancara dengan aparat kelurahan, sebagian besar dokumen seperti akta kelahiran atau kartu keluarga dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang relatif singkat, bahkan untuk layanan sederhana dapat selesai pada hari yang sama. Hal ini menandakan adanya komitmen aparat untuk menjaga ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Namun demikian, informan masyarakat juga menyampaikan bahwa terdapat kondisi tertentu di mana layanan mengalami keterlambatan.

Keterlambatan tersebut terutama disebabkan oleh kendala teknis, seperti gangguan jaringan internet atau adanya dokumen yang harus diperiksa ulang karena ketidaksesuaian data. Situasi ini membuat sebagian masyarakat harus menunggu lebih lama dari waktu yang dijanjikan. Dari perspektif efektivitas, kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar layanan sudah tepat waktu, namun masih terdapat faktor penghambat yang memengaruhi konsistensi waktu penyelesaian. Masyarakat menganggap hal ini sebagai salah satu kelemahan yang harus segera diperbaiki agar pelayanan lebih optimal.

Teori yang dikemukakan oleh Robbins (2008) relevan untuk menilai kondisi ini. Robbins menjelaskan bahwa efektivitas organisasi diukur dari sejauh mana tujuan dapat dicapai dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Temuan penelitian ini juga sejalan dengan pandangan Mahsun (2006) yang menyatakan bahwa efektivitas pelayanan publik bukan hanya dilihat dari pencapaian tujuan akhir, tetapi juga dari ketepatan waktu dalam pencapaiannya. Artinya, keberhasilan pelayanan publik tidak cukup hanya menghasilkan produk yang sesuai standar, tetapi juga harus memenuhi janji waktu yang diberikan kepada masyarakat.

Biaya Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Tondonggeu sepenuhnya gratis sesuai dengan ketentuan pemerintah. Informan masyarakat menegaskan tidak ada pungutan liar maupun biaya tambahan di luar aturan. Aparat kelurahan menyampaikan bahwa kebijakan bebas biaya ini merupakan bentuk implementasi dari prinsip pelayanan publik yang adil dan transparan. Hal ini juga meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap pemerintah kelurahan. Dengan demikian, indikator biaya pelayanan dalam penelitian ini telah memenuhi standar efektivitas.

Pasolong (2007) menjelaskan bahwa efektivitas dalam pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan optimalisasi sumber daya. Biaya pelayanan yang gratis menunjukkan bahwa pemerintah mampu mengalokasikan sumber daya secara efisien tanpa membebankan Masyarakat. Selain itu, temuan ini juga konsisten dengan konsep pelayanan prima, di mana biaya yang rendah atau gratis menjadi salah satu indikator pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Menurut Moenir (2010), pelayanan publik yang efektif adalah pelayanan yang memudahkan masyarakat, baik dari segi waktu maupun biaya.

Produk Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Tondonggeu, seperti akta kelahiran, kartu keluarga, surat keterangan, dan dokumen resmi lainnya, telah sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku. Masyarakat menilai bahwa dokumen yang diterima sah secara hukum dan dapat digunakan tanpa hambatan di berbagai instansi, yang menunjukkan tingkat akurasi dan validitas produk pelayanan cukup tinggi. Aparatur kelurahan juga menegaskan bahwa proses verifikasi data dilakukan secara cermat untuk meminimalkan kesalahan administrasi, karena kekeliruan data dapat berdampak langsung pada kepentingan masyarakat. Kondisi ini memperlihatkan bahwa efektivitas pelayanan tidak hanya tercermin dari proses, tetapi juga dari kualitas hasil akhir yang diterima pengguna layanan.

Grönroos (2007) menyatakan bahwa keandalan (*reliability*) merupakan inti dari efektivitas pelayanan, karena layanan publik dinilai berhasil apabila produk yang dihasilkan akurat, konsisten, dan sesuai dengan standar yang dijanjikan. Temuan penelitian ini menguatkan konsep tersebut, karena kualitas produk pelayanan di Kelurahan Tondonggeu mampu memenuhi kebutuhan administratif masyarakat secara tepat. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahman (2020), yang menunjukkan bahwa kualitas produk pelayanan administrasi kependudukan berpengaruh kuat terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, efektivitas pelayanan di Kelurahan Tondonggeu dapat dikatakan cukup baik pada aspek produk, meskipun tetap memerlukan konsistensi pengawasan agar mutu layanan tetap terjaga secara berkelanjutan.

Sarana dan Prasarana

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kelurahan Tondonggeu telah memiliki beberapa sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan publik, seperti ruang pelayanan, komputer, meja loket, serta papan informasi. Fasilitas ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk

mengurus administrasi kependudukan. Aparat kelurahan juga menyatakan bahwa sarana yang ada sudah cukup membantu dalam memperlancar proses pelayanan. Namun, masyarakat menilai bahwa kondisi sarana tersebut masih terbatas dalam kapasitas dan kualitas. Misalnya, ruang tunggu yang relatif sempit dan kurang nyaman bagi warga yang datang dalam jumlah banyak.

Moenir (2010) menegaskan bahwa sarana dan prasarana pelayanan publik merupakan faktor penting yang memengaruhi kualitas layanan. Pelayanan tidak hanya bergantung pada aparatur yang kompeten, tetapi juga pada ketersediaan fasilitas yang memadai. Rahman (2020) dalam penelitiannya di Kota Palu menegaskan bahwa sarana dan prasarana yang kurang memadai menjadi salah satu penyebab rendahnya efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Hasil ini sejalan dengan kondisi di Kelurahan Tondonggeu, di mana keterbatasan jaringan internet dan ruang tunggu memperlambat proses layanan

Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Tondonggeu memiliki kompetensi yang cukup baik dari sisi sikap dan etika pelayanan. Petugas dinilai mampu memberikan informasi yang jelas, membantu masyarakat yang mengalami kendala administratif, serta menunjukkan sikap ramah dan empatik dalam interaksi pelayanan. Penilaian positif dari masyarakat ini menunjukkan bahwa kompetensi nonteknis, seperti komunikasi dan pelayanan interpersonal, telah diterapkan secara efektif dan berkontribusi pada meningkatnya kepercayaan publik terhadap kelurahan. Namun demikian, jika ditinjau dari aspek kompetensi digital, penerapannya belum sepenuhnya optimal dan masih menjadi salah satu kelemahan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Temuan lapangan menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan masih terbatas, baik dalam penggunaan aplikasi administrasi, pengelolaan data kependudukan secara digital, maupun pemanfaatan sistem daring untuk mempercepat layanan. Sebagian proses masih dilakukan secara manual atau semi-manual, sehingga pelayanan tetap bergantung pada kehadiran fisik masyarakat dan memperpanjang waktu penyelesaian administrasi.

Spencer dan Spencer (1993) menyatakan bahwa kompetensi aparatur mencakup pengetahuan dan keterampilan yang relevan dengan tuntutan pekerjaan. Dalam konteks pelayanan publik saat ini, kompetensi tersebut tidak hanya mencakup kemampuan teknis administratif, tetapi juga kompetensi digital. Penelitian Adila dan Putri (2024) menegaskan bahwa kompetensi digital aparatur berperan penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik, khususnya pada administrasi kependudukan. Kurangnya keterampilan

digital aparatur dapat menjadi hambatan dalam optimalisasi pelayanan, meskipun sikap dan etika pelayanan sudah berjalan dengan baik. Dengan demikian, peningkatan kompetensi digital petugas menjadi kebutuhan strategis agar kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Tondonggeu dapat berkembang sejalan dengan tuntutan pelayanan publik modern.

Keterbatasan Penelitian

Setiap penelitian tentu memiliki keterbatasan yang dapat memengaruhi hasil maupun generalisasi temuan. Demikian pula penelitian ini mengenai efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Tondonggeu, Kecamatan Nambo, Kota Kendari. Keterbatasan pertama terletak pada cakupan penelitian yang hanya berfokus pada pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga. Hal ini menyebabkan hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada seluruh jenis layanan publik yang ada di kelurahan, misalnya pelayanan perizinan atau layanan sosial lainnya. Selain itu, keterbatasan sarana dan prasarana penelitian, termasuk waktu dan biaya, juga berpengaruh terhadap kelengkapan data yang diperoleh. Waktu penelitian yang relatif singkat membuat peneliti belum dapat melakukan pengamatan yang lebih panjang untuk menangkap dinamika pelayanan publik secara berkesinambungan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Tondonggeu, Kecamatan Nambo, Kota Kendari, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan, telah berjalan cukup efektif meskipun masih menyisakan beberapa kendala. Hal ini dibuktikan melalui enam dimensi yang ditetapkan dalam Keputusan MenPAN No. 63 Tahun 2003.

- Prosedur pelayanan sudah sesuai dengan standar operasional yang berlaku, namun sistem paraf berjenjang masih dianggap berbelit sehingga efektivitasnya hanya parsial.
- Waktu penyelesaian layanan pada umumnya sesuai dengan ketentuan, meskipun terkadang terhambat oleh faktor teknis seperti jaringan internet yang kurang stabil.
- Biaya pelayanan dinilai sangat efektif karena transparan, sesuai aturan, dan tidak membebani masyarakat.
- Produk pelayanan sudah akurat, sah, dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga masyarakat merasa puas dengan hasil dokumen yang diterima.
- Sarana dan prasarana telah tersedia untuk menunjang pelayanan, namun masih terdapat kekurangan seperti ruang tunggu sempit dan jaringan internet yang terbatas.

- Kompetensi petugas dinilai memadai dari segi etika, komunikasi, serta keterampilan administrasi, namun kemampuan digital aparatur masih perlu ditingkatkan agar sesuai dengan tuntutan pelayanan modern

REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar pemerintah Kelurahan Tondonggeu melakukan penyederhanaan alur prosedur pelayanan dengan memangkas tahapan verifikasi berlapis tanpa mengurangi legalitas dokumen. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan pemanfaatan teknologi informasi, khususnya dalam memperbaiki kualitas jaringan internet serta melatih aparatur untuk mampu menggunakan sistem pelayanan berbasis digital secara optimal. Perbaikan sarana fisik seperti ruang tunggu, fasilitas pendukung, dan aksesibilitas bagi kelompok rentan juga penting untuk meningkatkan kenyamanan dan kesetaraan pelayanan.

Di sisi lain, peningkatan kompetensi aparatur, baik dalam keterampilan teknis maupun soft skills, menjadi langkah strategis agar pelayanan lebih profesional dan responsif. Kelurahan juga perlu mengembangkan mekanisme pengaduan masyarakat yang transparan serta melakukan sosialisasi intensif mengenai standar pelayanan publik dan persyaratan administrasi agar masyarakat lebih terinformasi. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan memperluas fokus pada berbagai jenis pelayanan publik seperti surat keterangan usaha, surat keterangan domisili dan lain sebagainya di tingkat kelurahan, sehingga evaluasi efektivitas dapat dilakukan secara lebih menyeluruh dan menghasilkan rekomendasi yang lebih komprehensif bagi penguatan tata kelola pelayanan publik.

REFERENSI

- Adila, N., & Putri, L. D. M. (2024). *Digitalisasi tata kelola SDM aparatur di Indonesia*. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*. <https://penerbitadm.pubmedia.id/index.php/iso/article/view/2125>
- Best, J. W. (1982). *Research in education (4th ed.)*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Bogdan, R. C., & Taylor, S. J. (1992). *Qualitative research for education: An introduction to theory and methods (2nd ed.)*. Boston: Allyn and Bacon.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Fayol, Henry. *Manajemen Public Relations*. Jakarta: PT Elex Media. 2010.
- Hadiyati, E., & Rahman, A. (2022). Kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan dan implikasinya terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(2), 145–158. <https://doi.org/10.21776/ub.jap.2022.019.02.04>
- Handoko, T. H. (2014). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia (Edisi Kedua)*. Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Melayu, S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Edisi Revisi).
- Mahsun, M. (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. BPFY.

- Malienteri pendayagunaan aparatur negara nomor : 63/kep/m.pan/7/2003, tanggal : 10 juli 2003 pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
- Mangkunegara, A. P. (2014). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Margono, S. (2007). *Metodologi penelitian pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Qualitative Data Analysis*. Beverly Hills: Sage Publications.
- Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Moleong LJ. 2008. *Metodologi penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya. Bandung
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik Indonesia nomor 16 tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap
- Prasojo, E., & Kurniawan, T. (2020). Birokrasi dan pelayanan publik: Tantangan reformasi administrasi publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 17(1), 1–14. <https://doi.org/10.20473/jian.v17i1.2020.1-14>
- Rahman, A. (2020). *Analisis efektivitas pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu*. Jurnal Kolaboratif Sains. <https://www.jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS/article/view/1761>
- Setyawan, D., Nugroho, R., & Widodo, J. (2021). Pemanfaatan teknologi informasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di pemerintah daerah. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 25(1), 45–58. <https://doi.org/10.22146/jsp.2021.25.1.45>
- Siagian, S. P. (2003). *Teori Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *CAompetence at Work: Models for Superior Performance*. Wiley.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. (2008). *Metodologi penelitian pendidikan: Kompetensi dan praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sutopo, & Wibowo, A. (2019). Good governance dan kinerja pelayanan publik pemerintah daerah. *Jurnal Administrasi Negara*, 14(2), 101–112.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Kencana
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.