

Penerapan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Makbalim Distrik Mayamuk

Hajriah Kamaruddin

Institut Agama Islam Negeri Sorong

hajriahkamaruddin@gmail.com

Ari Yanto

Institut Agama Islam Negeri Sorong

yantoaridd99@gmail.com

Miftahulfadlik

Institut Agama Islam Negeri Sorong

miftahulfadlikdy77@gmail.com

Abstract: *This research aims to determine the quality of public services in the Makbalim sub-district office, Mayamuk district. At the same time, this research can also provide benefits as a solution that can improve the quality of public services. The type of research used is qualitative research. The data source used is secondary data. The number of informants was 4 people. Data collection was carried out using observation techniques. The results of this research indicate that the quality of public services at the Makbalim Electric Mayamuk sub-district office is of poor quality when viewed from several indicators of the main dimensions of the quality of public services according to Parasuraman (2012): only in the physical appearance (tangible) dimension such as office facilities which are still lacking. adequate.*

Keywords. *Implementation of Quality, public services, sub-districts*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan makbalim distrik mayamuk sekaligus penelitian ini dapat memberikan manfaat juga sebagai suatu solusi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif sumber data yang digunakan yaitu data sekunder. Jumlah informan yaitu 4 orang.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor kelurahan makbalim listrik mayamuk kurang berkualitas apabila ditinjau dari beberapa indikator dimensi pokok dalam kualitas pelayanan publik menurut parasuraman (2012): hanya saja pada dimensi kenampakan fisik (tangible) seperti fasilitas-fasilitas kantor yang masih kurang memadai.

Kata kunci. Penerapan Kualitas, pelayanan publik, kelurahan

PENDAHULUAN

Kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai landasan awal bagi terwujudnya peningkatan dalam memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat dan secara umum dapat menjadi suatu nilai timbulnya sebuah rasa kepercayaan dalam pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat sehingga pemerintah berkewajiban harus memberikan jaminan pelayanan yang berkaitan dengan proses kegiatan pelayanan publik agar setiap masyarakat dapat memperoleh mutu pelayanan yang maksimal sehingga dapat timbulnya rasa kenyamanan bagi masyarakat dalam proses pengurusan administrasi.¹

Pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan publik sesuai keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara Republik Indonesia nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003² tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yaitu pola standar pelayanan publik yang berkaitan dengan ketepatan yang dibutuhkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan maksimal yang diberikan oleh pemerintah menitikberatkan harus adanya kejelasan tentang waktu prosedur pelayanan dan sarana prasarana sehingga adanya jaminan bagi masyarakat dalam memperoleh kualitas dalam pelayanan publik

¹ Deden Achmad dkk, Kualitas Pelayanan Publik Dikantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan ujung Pandang Kota Makassar, jurnal, Volume 3, Nomor 4, Agustus 2022

² Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara Nomor 63KEP/M.PAN/7/2003, *tentang Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public*

dan undang-undang Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 15 bahwa, penyelenggara publik menyediakan sarana prasarana atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai dan penyelenggaraan publik memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan public, sehingga negara yang menganut sistem demokrasi mengharuskan dalam sistem penyelenggaraan pemerintah harus membuka diri terhadap hak masyarakat untuk dapat memperoleh kualitas yang berkaitan dengan adanya pelayanan publik dikarenakan kebutuhan masyarakat yang sangat besar khususnya terhadap proses yang meliputi pengurusan administrasi sehingga dapat timbulnya sebuah rasa kenyamanan serta kepuasan masyarakat terhadap suatu proses kegiatan pelayanan pelayanan publik juga termasuk dalam unsur penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) yaitu, berkaitan dengan keterbukaan dan pertanggungjawaban aparatur pemerintah dalam hal memberikan sebuah pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sehingga, Pemerintah seharusnya menjalankan fungsi-fungsinya dalam memberikan pelayanan publik secara maksimal sesuai prinsip-prinsip *good governance*.³

Berkaitan dengan pemerintahan maka fungsi pemerintah yakni menjalankan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, oleh sebab itu pemerintah dalam fungsinya tidak terlepas dari harus adanya kualitas pelayanan publik yang harus diberikan dan juga dituntut untuk selalu memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara maksimal. Pelayanan publik harus menitik beratkan pada hak-hak masyarakat untuk mendapatkan sebuah pelayanan berkualitas yang harus diberikan pemerintah kepada masyarakat dalam hal ketanggapan pemerintah memberikan pelayanan secara cepat berkaitan dengan waktu penyelesaian pengurusan administrasi harus sesuai dengan waktu standar oprasional yang telah ditetapkan dan tepat harus adanya kejelasan informasi yang berkaitan dengan kelengkapan-kelengkapankepengurusan administrasi. Sehingga hal demikian dalam proses memberikan pelayanan pemerintah harus

³ *ibid.*

maksimal khususnya tidak menghabiskan banyak waktu dalam proses pengurusan pelayanan dan sehingga masyarakat sebagai penerima pelayanan dapat mendapatkan sebuah service yang berkualitas berkaitan dengan pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kantor Kelurahan Makbalim.

Kelurahan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh camat serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya sesuai Ketentuan Rancangan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 mengenai Kelurahan, sehingga dengan peraturan tersebut mengharuskan aparatur pemerintah kelurahan dapat mengurus pemerintahannya sendiri sehingga diharapkan dapat memberikan sebuah pelayanan publik yang berkualitas dalam setiap pengurusan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Begitu pula dengan pemerintah Kelurahan Makbalim distrik mayamuk ini sebagai pemerintah yang berwenang dan bertugas untuk dapat memberikan sebuah jaminan kualitas dalam pelayanan publik kepada masyarakat khususnya mengenai proses kepengurusan administrasi di wilayah kelurahan seperti halnya dalam proses mengurus surat rekomendasi kartu keluarga. Hal-hal demikian yang harus di penuhi oleh pemerintah agar dapat memberikan cerminan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat sehingga dapat tercipta rasa kepuasan ketika melakukan pengurusan yang menyangkut dengan pelayanan publik di kantor kelurahan Makbalim.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu

pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi Pemerintahan di Kantor Kelurahan Makbalim belum dapat memenuhi kualitas pelayanan seperti yang diharapkan dan diinginkan oleh masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan-keluhan yang dilontarkan oleh masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan masih kurang berkualitas, dikarenakan sangat minimnya dan masih kurang memudahinya sarana serta prasarana di kantor Kelurahan Makbalim. maka dari itu untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Makbalim.

Ada beberapa aspek yang dibutuhkan suatu kualitas pelayanan publik seperti: kenampakan fisik (tangibles), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), serta empati (empathy). Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Instansi pemerintah tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Mengingat betapa pentingnya mewujudkan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Makbalim.

Peneliti melakukan observasi awal dengan menentukan fenomena-fenomena pelayanan saat ini, terkhusus pada kualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dilihat dari sisi dimensi kenampakan fisik (tangibles) dalam kualitas pelayanan publik masih kurang memadahi seperti, alat kantor berupa mesin komputer dan printer hanya terdapat satu unit di Kantor Kelurahan Makbalim. Dengan hal ini sangat mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap masyarakat dan masyarakat pun tidak merasa puas atas pelayanan yang diberikan, karena sangat memperlambat pengurusan masyarakat. Dilihat dari sisi dimensi keandalan (reliability) dalam kualitas pelayanan publik kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah tercapai seperti, pembuatan surat surat

kepengurusan masyarakat dilakukan sangat teliti agar tidak terjadi kesalahan yang membuat masyarakat tidak puas dan harus sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat agar masyarakat tidak ada yang komplain. Dengan hal ini yang membuat masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Dilihat dari sisi dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dalam kualitas pelayanan publik menjadi salah penentu membuat masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan, dikarenakan pegawai dalam hal ini sangat tanggap dan cepat dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dan komitmen pegawai sangat mengutamakan kepuasan masyarakat serta memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin. Dilihat dari sisi dimensi jaminan (*assurance*) dalam kualitas pelayanan publik sikap sopan santun dan keramahan pegawai di Kantor Kelurahan Makbalim mampu meyakinkan kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan sehingga, masyarakat puas dan merasa bahwa pegawai di Kantor Kelurahan Makbalim memberikan pelayanan setulus hati tanpa pilih kasih agar kepercayaan masyarakat terjaga dan tidak ada yang diskriminasi.

Dengan hal ini sebagai bukti menunjukkan bahwa dilihat dari sisi jaminan (*assurance*) sudah tercapai. Demikian halnya mengenai dimensi empati (*empathy*) dalam kualitas pelayanan publik sepenuhnya sudah diterapkan oleh pegawai Kantor Kelurahan Makbalim dalam memberikan pelayanan seperti, rasa kepedulian dan perhatian pegawai terhadap masyarakat sudah sangat maksimal dikarenakan ketulusan dan penuh keikhlasan serta tanggung jawab pegawai dalam hal ini membuat masyarakat merasa diperhatikan dan masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Dari uraian diatas, dengan ini pelayanan staf/pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik sudah bisa dikatakan maksimal dan sudah diterapkan, hanya saja yang belum tercapai sebagian dari segi sarana dan prasarana kantor seperti fasilitas kantor yang masih kurang memadai dan itu perlu diperhatikan untuk kedepannya, sebab salah satu yang menjadi penghambat tercapainya kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Makbalim distrik mayamuk.

Dengan hal ini aktivitas pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu kinerja dan kegiatan organisasi serta pencapaian tujuan organisasi tersebut secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan bukan hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan masyarakat, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada masyarakat pada Kantor Kelurahan Makbalim yang beralamat di SP 4 kabupaten Sorong, ini merupakan salah satu Instansi Pemerintah Sorong yang menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat. Dengan berbagai fenomena yang ditemukan di Kantor Kelurahan Makbalim terlihat bahwa kualitas pelayanan yang ditunjukkan masih kurang maksimal dan belum dikatakan berkualitas, sebab belum sepenuhnya mampu menerapkan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman (2012) mengenai beberapa dimensi pokok kualitas pelayanan publik seperti: kenampakan fisik (tangibles), dimensi kehandalan (reliability), dimensi ketanggapan (responsiveness), dimensi jaminan (assurance), dan dimensi empati (empathy).⁴

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian yang digunakan penelitian adalah pendekatan fenomenologi dengan didukung data kualitatif sebagaimana peneliti berusaha untuk mengungkapkan suatu fakta atau realita mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Makbalim distrik Mayamuk.

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung melalui penelitian, yang berupa hasil wawancara atau pengamatan kepada para informan. Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen atau laporan laporan yang tertulis dan tidak tertulis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan uraian diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Makbalim distrik mayamuk belum sepenuhnya tercapai, sebab pemenuhan segala pencapaian

⁴ Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: PT Raja Grafindo Persada.

kualitas pelayanan masih kurang memadai dan belum bisa dikatakan berkualitas. Proses pelayanan publik agar dapat mencapai sasaran yang diinginkan tentunya harus didukung oleh beberapa dimensi pokok dalam kualitas pelayanan publik, seperti yang dikemukakan oleh Parasuraman (2012) terdapat 5 dimensi pokok⁵ yang perlu diterapkan agar tercapainya suatu kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Makbalim distrik mayamuk yaitu:

A. Dimensi Kenampakan Fisik (Tangibles)

Dimensi ini penyedia layanan mampu memenuhi segala bentuk fisik sarana serta prasarana yang kantor yang mampu mempercepat proses pemberian pelayanan terhadap masyarakat. Dengan ini pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak terhambat maupun terkendala karena ketersediaan peralatan-peralatan yang dipergunakan dalam memberikan pelayanan. Seperti halnya fasilitas-fasilitas kantor berupa peralatan komputer dan printer belum memadai dan pada dimensi kenampakan fisik dalam kualitas pelayanan publik belum mampu memenuhi ketersediaan peralatan-peralatan yang dipergunakan pegawai dalam proses pemberian pelayanan terhadap masyarakat di Kantor Kelurahan Makbalim distrik mayamuk.

B. Dimensi Keandalan (Reliability)

Dimensi ini penyedia layanan mampu memberikan pelayanan sesuai yang diharapkan masyarakat secara tepat dan terpercaya serta memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Seperti halnya keandalan para pegawai di Kantor Kelurahan Makbalim distrik mayamuk yang sudah mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan mudah serta pegawai lihai dalam berbagai penggunaan fasilitas-fasilitas yang ada Kantor Kelurahan Makbalim dalam proses pemberian pelayanan terhadap masyarakat sesuai yang diharapkan masyarakat. Hal ini menunjukkan pada dimensi keandalan (reliability) sudah tercapai.

⁵ *Ibid*,

C. Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)

Dimensi ini penyedia layanan mampu merespon setiap kebutuhan masyarakat yang diinginkan masyarakat dalam proses pemberian pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan para pegawai untuk membantu masyarakat dengan baik dan cepat tanpa terkecuali. Pada dimensi ini ketanggapan para pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat itu sudah memuaskan bagi masyarakat. Jadi ketanggapan (responsiveness) dalam kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Makbalim, sudah tercapai dan sudah diterapkan oleh para pegawai kantor.

D. Dimensi Jaminan (Assurance)

Assurance atau jaminan dan kepastian penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini pegawai mampu memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Jaminan yang diberikan pemerintah berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada masyarakat sifat dipercaya yang dimiliki para masyarakat. Jika masyarakat sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Terkait dimensi jaminan (assurance) dalam kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Makbalim distrik mayamuk sudah diterapkan dengan maksimal. Hal ini ditandai dengan perilaku para pegawai menunjukkan sikap yang baik, ramah, serta sopan santun terhadap masyarakat tanpa diskriminasi agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan tidak serta merta hanya berperilaku baik kepada masyarakat golongan atas saja.

E. Dimensi Empati (Empathy)

Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan peduli atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat dimana pemerintah diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat, serta memahami kebutuhan masyarakat. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan masyarakat secara individual. Penilaian kualitas publik yang pada umumnya

sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan masyarakat dan mengutamakan kebutuhan masyarakat.

Terkait dimensi empati (empathy) dalam kualitas pelayanan publik sudah diterapkan oleh pegawai di Kantor Kelurahan Makbalim. Hal ini dapat ditandai dengan kepuasan masyarakat dapat terpenuhi atas pelayanan yang diberikan dan pegawai mampu menunjukkan sisi positif yang mencerminkan sebagai penyelenggara pelayanan publik yang sukses dalam pencapaian pelayanan secara efektif dan efisiensi sesuai yang diharapkan masyarakat. Adapun kelima indikator yang di bahas dalam mengukur kualitas pelayanan publik, menunjukkan bahwa pada dasarnya pegawai sudah melakukan tugasnya dengan baik. Kendala yang dihadapi oleh pegawai di Kantor Kelurahan Makbalim adalah fasilitas fisik seperti peralatan-peralatan komputer dan printer yang masih kurang memadai yang menjadi penunjang tugas pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat di Kantor Kelurahan Makbalim distrik mayamuk.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Makbalim, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah dengan adanya ke-lima pelayanan public ini agar dapat diterapkan di kelurahan makbalim agar terciptanya suatu pelayanan yang baik khususnya bagi masyarakat SP4, juga sebagai suatu pencapaian bagi kelurahan makbalim untuk kenyamanan pelayan bagi masyarakatnya. Dari penelitian ini menurut penulis pelayanan public yang ada di kelurahan makbalim jika dilihat dari teori ini belumlah maksimal hal ini dapat dilihat sebagai berikut:

1. Kenampakan fisik (tangibles), pada dimensi ini kualitas pelayanan publik belum bisa dikatakan berkualitas. Hal ini ditandai dengan fasilitas-fasilitas kantor seperti komputer dan printer masih kurang

memadai yang dapat mempengaruhi dan menghambat proses pelayanan terhadap masyarakat di Kantor Kelurahan Makbalim.

2. Keandalan (reliability), pada dimensi ini kualitas pelayanan publik sudah bisa dikatakan berkualitas. Hal ini ditandai dengan kemampuan dan kemahiran para pegawai dalam penggunaan fasilitas-fasilitas kantor seperti, penggunaan alat komunikasi kantor dan penggunaan alat komputer maupun printer dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sudah tercapai di Kantor Kelurahan Makbalim distrik mayamuk.

3. Ketanggapan (responsiviness), pada dimensi ini kualitas pelayanan publik sudah bisa dikatakan berkualitas. Hal ini ditandai dengan respon para pegawai terhadap masyarakat begitu besar dan sangat memperhatikan apa yang diinginkan masyarakat serta mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam proses pelayanan publik di Kantor Kelurahan Makbalim distrik mayamuk.

4. Jaminan (aassurance), pada dimensi ini kualitas pelayanan publik sudah bisa dikatakan berkualitas. Hal ini ditandai dengan kemampuan para pegawai meyakinkan masyarakat dapat tercapai dan memberikan pelayanan sesuai apa yang dibutuhkan dan diinginkan masyarakat agar masyarakat percaya atas pelayanan yang diberikan dan tidak terjadi kesalahan pada proses pemberian pelayanan oleh para pegawai di Kantor Kelurahan Makbalim distrik mayamuk.

5. Empati (empathy), pada dimensi ini kualitas pelayanan publik sudah bisa dikatakan berkualitas. Hal ini ditandai dengan kepedulian para pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat begitu besar dan menjadi salah satu sisi positif para pegawai yang mampu menjalin hubungan yang baik antara pegawai dan masyarakat di Kantor Kelurahan distrik mayamuk.

DAFTAR PUSTAKA

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: PT Raja Grafindo Persada.

Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara Nomor 63KEP/M.PAN/7/2003, tentang Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public.

Hayat, 2017. Manajemen Pelayanan Publik. PT Raja Grafindo Persada, Depok.

Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana,2018. Manajemen Pelayanan Publik. CV Pustaka Setia, Bandung.

Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana,2018. Manajemen Pelayanan Publik. CV Pustaka Setia, Bandung.

Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa, 2018. ISSN 2528-1852 VOL III, No. 02

Selvi Rianti dkk, *Kualitas pelayanan public*, Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 15, Nomor 3, Juli 2019 : 412-419

Jurnal Pemerintahan dan Keamanan Publik (JP dan KP) Vol. 1\No. 1\Februari 2019: 25–33

Marande, Yunruth. "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso." *Jurnal Ilmiah Administratie* 8.1 (2020): 33-39.

Mahpudin. (2022). *Matra Pembaruan*, 6(2), 107-117

Widanti, Ni Putu Tirka. "Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur." *Jurnal Abdimas Peradaban* 3.1 (2022): 73-85.

Dewi, Riska Chyntia, and Suparno Suparno. "Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik." *Jurnal Media Administrasi* 7.1 (2022): 78-90.

Raharjo, Muhamad Mu'iz.2022, *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.