



JURNAL ISIP VOICE

Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Available online at <https://journal.bengkuluinstitute.com/index.php/fisipvoice>

Vol. 1 No. 2, July-Desember 2022, pages: 107-116

ISSN: 2963-1874

<http://dx.doi.org/10.58222/fisipvoice.v1i2.190>

Public Services In Ngalam Baru Village Government, Gumay Talang District, Lahat District In The Paradigm Of Good Governance

Pelayanan Publik di Pemerintahan Desa Ngalam Baru Kecamatan Gumay Talang Kabupaten Lahat dalam Paradigma Good Governance



Miki Effendi^a
Fierda Nurany^b

Article history:

Submitted: 05-11-2022

Revised: 17-11-2022

Accepted: 05-12-2022

Keywords:

Public Service, Service Quality, Village

Abstract

This research aims to describe public services in the government offices of Ngalam Baru Village, Gumay Talang District, Lahat Regency in the Good Governance Paradigm. In general, public service is an action aimed at providing benefits to other people, individuals, and community groups, by providing needs to the community that has been identified in the organization as a service center that operates centrally in the village without reducing it. The research method used is a qualitative approach. The focus of this research is the service at the Ngalam Baru Village government office. This study used data collection techniques through field observations and documentary observations. The documents collected are documents relevant to the problem and this research focuses on public services at the Ngalam Baru Village Government Office in 2022. Documentation is used by researchers to obtain accurate and objective data references. Thus the results of the research that has been carried out, that public services at the Ngalam Baru Village Office, Gumay Talang District, Lahat Regency are still not optimal, the reason is the lack of implementation of the SOP (Standard Operating Procedure) that has been set by the government. There are still many service officers in this case, village apparatus who cannot operate media devices in the form of computers, laptops, and notebooks.

Keywords: Public Service, Service Quality, Village

^a Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Terbuka, Indonesia

^b Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya, Indonesia

Abstrak

Tujuan dari penelitian, ialah untuk mendeskripsikan pelayanan publik pada kantor pemerintahan Desa Ngalam Baru Kecamatan Gumay Talang Kabupaten Lahat Dalam Paradigma Good Governance. Pada umumnya pelayanan publik adalah suatu tindakan yang ditujukan untuk memberikan manfaat bagi orang lain, individu, maupun kelompok masyarakat, dengan memberikan kebutuhan kepada masyarakat yang telah diidentifikasi di dalam organisasi merupakan pusat pelayanan yang beroperasi terpusat di desa tanpa mengurangi. Metode penelitian yang digunakan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini adalah Pelayanan dikantor pemerintahan Desa Ngalam Baru. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi lapangan, dan observasi dokumenter. Dokumen yang dikumpulkan adalah dokumen relevan dengan masalah dan penelitian ini berfokus pada pelayanan publik di Kantor Pemerintahan Desa Ngalam Baru Tahun 2022, Dokumentasi digunakan peneliti untuk mendapatkan referensi data yang akurat dan objektif. Dengan demikian hasil penelitian yang telah dilakukan, bahwa pelayanan publik di Kantor Desa Ngalam Baru Kecamatan Gumay Talang Kabupaten Lahat masih belum optimal penyebabnya yaitu kurangnya penerapan SOP (Standard Operating Procedure) yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. Petugas pelayanan dalam hal ini, Perangkat Desa masih banyak yang belum bisa mengoperasikan alat media berupa Komputer, Laptop dan Notebook.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Desa

JURNAL ISIP VOICE Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ©2022.

This is an open access article under the CC BY-NC-SA license

(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).

Corresponding author:

Miki Effendi

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Terbuka, Indonesia

Email address: effendalmiki@gmail.com

1Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan untuk membantu masyarakat memenuhi hajat orang banyak . Layanan ini disediakan oleh pemerintah atau pihak lain atas nama pemerintah. Pelayanan publik di Pemerintahan Desa Ngalam Baru masih menjadi masalah yang membutuhkan perhatian dan solusi yang sinkron. Itu dapat mudah dibuktikan ke masyarakat terhadap banyak orang melihat berbagai permintaan layanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka. Wajib diakui bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat terus diinovasi (Tjiptono, 2012).

Secara umum pelayanan publik adalah suatu bentuk kegiatan yang hasilnya diperuntukkan untuk memberi manfaat bagi individu, atau kelompok, dengan memenuhi kebutuhan masyarakat yang ditetapkan pada pusat pelayanan administrasi yang beroperasi secara terpusat (Triyanto et al., 2021) di desa tanpa pengurangan.

Masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang bermutu. Dimana setiap kantor desa merupakan tempat yang dekat bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan atas seluruh kegiatan di desa. Kantor desa merupakan standar untuk menciptakan kualitas pelayanan yang membawa kepuasan bagi masyarakat.

Menurut (Hayat, 2019) misi pelayanan publik pada pasal 2 berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik bertujuan untuk menciptakan kepastian hukum dalam hubungan dan administrasi publik. Tujuan diselenggarakannya pelayanan publik berdasarkan ketentuan Pasal 3 UU Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 antara lain :

- a. Mencapai batasan dan hubungan yang jelas terkait wewenang, tanggung jawab dan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- b. Mencapai sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang nyata sejalan dengan asas hukum pemerintahan yang baik.
- c. Menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan undang - undang
- d. Prestasi dalam perlindungan hukum dan keamanan masyarakat dalam administrasi publik.

Memberikan pelayanan yang baik merupakan proses upaya pemerintah untuk menciptakan kepuasan masyarakat. Jika pelayanan pemerintah diterima atau dialami sesuai dengan harapan dan aspirasi masyarakat, maka dapat dipastikan penyedia layanan tersebut berkualitas yang baik. Kualitas pelayanan publik yang baik terjadi karena pemerintah memiliki kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut (Sinambela, 2008) pelayanan/penyampaian terbaik, yaitu pelayanan setiap saat, cepat dan memuaskan, santun, ramah dan membantu, serta profesional dan kompeten. Artinya jika pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melebihi harapan masyarakat atau pelanggan maka kualitas pelayanan dianggap ideal, sedangkan jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari harapan maka kualitas pelayanan dianggap buruk (Dwiyanto, 2015).

Menurut (Segerlaksono et al., 2020), Kualitas adalah keadaan dinamis yang mempengaruhi produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan untuk memenuhi harapan, sehingga kualitas jasa/pelayanan dapat mudah dipahami sebagai usaha, kebutuhan dan harapan konsumen, dan ketepatan penyampaian yang harus dipenuhi sesuai dengan harapan perusahaan. Sementara dalam (Dwiyanto, 2011) bahwa Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah standar pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada masyarakat setempat, pemerintah daerah yang beri mandat, yaitu lembaga yang diberi wewenang oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah.

Dengan demikian, kualitas jasa/pelayanan publik yang baik bergantung pada kemampuan untuk memberikan jasa/pelayanan dengan secara konsisten memenuhi harapan pelanggan dan di akhiri dengan persepsi pelanggan. Salah satu tugas utama pemerintah yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, organisasi pemerintahan sering disebut sebagai “pelayanan publik”. Pemerintah belum paham atau mungkin tahu tapi

tidak mau dan tidak mampu memberikan pelayanan yang baik. Good Governance menurut (Ellitan & Anatan, 2009) pada dasarnya dapat diartikan sebagai sebuah konsep yang mengacu pada setiap proses pengambilan keputusan dan implementasinya yang dapat dipertimbangkan bersama oleh pemerintah, warga negara dan sektor swasta untuk mengatur pemerintahan dalam suatu negara. Good Governance adalah pemerintahan yang baik, sehingga tata pemerintahan dapat dikelola secara bertanggungjawab yang sesuai dengan prinsip administrasi sehingga menciptakan pemerintahan yang baik agar bisa mencapai tujuan Negara dalam pembangunan nasional

Good Governance merupakan imbas dari adanya berbagai desakan agar dilakukannya control atau pengawasan terhadap pemerintahan yang berkaitan dengan :

- a. Proses pemelihan pemerintahan yang harus jujur dan transparan.
- b. Kemampuan dan kapasitas dalam pengelolaan yang efektif dan efisien dari berbagai sumber daya.
- c. Kemampuan pemerintah dalam menjamin adanya interaksi dalam berbagai sektor, seperti sektor ekonomi, sosial, keamanan, hukum dan sektor lainnya kepada pihak yang memerlukan informasi tersebut sesuai dengan prinsip akuntabel, transparansi keterbukaan, dan demokratis.

Kantor Desa Ngalam Baru Kecamatan Gumay Talang Kabupaten Lahat sebagai organisasi pemerintah yang bekerja secara langsung dengan masyarakat. Masyarakat merupakan faktor utama dalam mendukung keberhasilan pembangunan perkotaan khususnya pada otonomi daerah. Dimana Desa Ngalam Baru akan terlibat langsung dalam perencanaan dan pemulihan pembangunan pelayanan. Hal ini diharapkan karena Desa Ngalam Baru berhubungan langsung dengan pihak terkait untuk pemantauan. Dengan demikian, kantor di Desa Ngalam Baru Kecamatan Gumay Talang Kabupaten Lahat ini dapat menjadi wadah dimana masyarakat dapat menyampaikan atau mengkomunikasikan aspirasi dan keinginan tersebut kepada pemangku kepentingan untuk ditindaklanjuti.

Desa Ngalam Baru merupakan sebuah desa yang terletak di Kecamatan Gumay Talang Kabupaten Lahat. Pelayanan di kantor Desa Ngalam Baru saat ini masih belum sepenuhnya terdigitalisasi. Implementasi layanan sistem online belum terlihat. Perangkat Desa pun ada beberapa yang masih belum bisa menggunakan komputer dan sebagian Perangkat Desa masih menggunakan media manual dengan kertas – kertas. Dalam Pengarsipan juga perangkat desa masih jarang menggunakan perangkat lunak komputer, laptop dan notebook.

Kantor Desa Ngalam Baru saat ini memberikan pelayanan yang sama untuk masyarakat seperti kantor desa lainnya. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari aparat desa, pelayanan yang diberikan antara lain ; pendirian sertifikasi, pendaftaran data kependudukan (ekspor, impor, kematian, kelahiran), buku catatan rumah tangga, kartu identitas, akta kelahiran, layanan pencatatan perkawinan, layanan akta jual beli real estat, layanan transmisi data sosial tentang kependudukan dan hak guna lahan layanan penerbitan sertifikat. Untuk mendapatkan layanan tersebut, masyarakat harus mengikuti beberapa langkah, antara lain sebagai berikut:

- a. Memberikan data diri (KTP/KK)
- b. Perkenalkan diri anda langsung kepada petugas pelayanan administrasi dan ungkapkan maksud dan tujuannya.
- c. Petugas Pelayanan akan memberikan informasi terkait persyaratan administrasi yang akan diminta.
- d. Melengkapi persyaratan yang diminta petugas pelayanan.
- e. Petugas memberikan pelayanan yang diminta pemohon (masyarakat)
- f. Selanjutnya pemohon menunggu sampai proses pengurusan pelayanan tersebut selesai.

Menurut (Triyanto & Efendi, 2019), bahwa pelayanan publik mencakup seluruh bentuk layanan, baik berupa barang publik, maupun pelayanan publik, dan pada dasarnya bergantung pada tanggung jawab dan penyelenggaraan pemerintah pusat dan daerah. Pelayanan publik harus transparan, akuntabel, bersyarat, partisipatif, dan berkeadilan. Sedangkan menurut (Triyanto et al., 2020), pelayanan publik didasarkan pada nilai masing-masing indikator dan persentase kualitas pelayanan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang tersebut, dapat kita buat rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu : Bagaimana Pelayanan Publik di Pemerintahan Kantor Desa Ngalam Baru Kecamatan Gumay Talang Kabupaten Lahat Dalam Paradigma Good Governance. Tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan pelayanan publik pada kantor pemerintahan Desa Ngalam Baru Kecamatan Gumay Talang Kabupaten Lahat Dalam Paradigma Good Governance.

2Metodologi Penelitian

Untuk mempermudah penelitian ini, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif (Sugiyono, 2013). Fokus penelitian ini adalah Pelayanan dikantor Pemerintahan Desa Ngalam Baru, Kecamatan Gumay Talang, Kabupaten Lahat, Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini menggunakan teknik sampling yang di gunakan untuk mengetahui sumber data yang akan di teliti (Koentjaraningrat, 2003). Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, observasi lapangan, dan observasi documenter. Dokumen yang dikumpulkan adalah dokumen relevan dengan masalah dan fokus penelitian pada pelayanan publik di Kantor Pemerintahan Desa Ngalam Baru Tahun 2022, Dokumentasi digunakan peneliti untuk mendapatkan referensi data yang akurat dan objektif (Creswell, 2014). Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dapat diusulkan suatu metode pengukuran sesuai Permenpan No. 63 Tahun 2004, dimana aparatur pengelola penyelenggara publik harus mengevaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala.

3 Hasil dan Pembahasan

Pelayanan Publik adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat dan daerah, dan di BUMN/BUMD berupa barang dan/atau jasa, baik yang memenuhi kebutuhan Menurut (Lembaga Administrasi Negara :1998). Dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang – undangan. Fungsi pelayanan publik tentunya untuk memberikan dukungan dan kemudahan kepada masyarakat. Pelayanan publik sekarang menjadi semakin penting, karena selalu dikaitkan dengan masyarakat yang mempunyai kepentingan, dan tujuan yang berbeda. Untuk mengetahui bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Desa Ngalam Baru berikut penulis menguraikan komponen – komponen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai Permenpan No. 63 Tahun 2004 bahwa manajemen pengelola publik wajib melakukan evaluasi kinerja pelayanan secara berkala dengan menggunakan alat ukur. Ada beberapa metrik yang bisa dijadikan pedoman untuk meningkatkan kualitas layanan:

a. Ukuran yang berpotensi pada hasil :

- 1) Efektivitas, yaitu tercapainya tujuan organisasi yang diukur dari tujuan yang telah ditetapkan dan sesuai dengan tujuan yang dinyatakan dalam misi organisasi. Untuk ukuran efektivitas sendiri Kantor Desa Ngalam Baru saat ini sudah mulai terarah akan tetapi masih beberapa misi organisasi belum maksimal.
- 2) Produktivitas, yaitu keluaran produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang diharapkan. Pemerintah Desa sedang berupaya untuk memberikan layanan yang baik sesuai dengan keinginan masyarakat Desa Ngalam Baru Kecamatan Gumay Talang Kabupaten Lahat Provinsi Sumatera Selatan.
- 3) Efisiensi, yaitu adanya perbandingan terbaik antara output dan input. Layanan pelanggan didasarkan pada biaya rendah dan perputaran cepat, tetapi dengan kemampuan untuk menghasilkan hasil (produk atau layanan) yang sangat baik (optimal) di Kantor Desa Ngalam Kecamatan Gumay Talang Kabupaten Lahat efisien dalam arti permintaan pelayanan terbatas pada yang berhubungan langsung sesuai dengan maksud dan tujuan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kepuasan yaitu memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat dengan cara yang paling optimal sehingga masyarakat merasa bahwa seluruh kebutuhan pelayanan terpenuhi atau memenuhi semua harapan dari apa yang diharapkan oleh masyarakat. Beberapa permasalahan tingkat kepuasan yang ada di Kantor Desa Ngalam Baru masih kurangnya optimal terhadap pelayanan yang di berikan kepada masyarakat. Masyarakat masih lama menunggu dalam pelayanan publik yang di berikan.

- 4) Ekuitas berarti pelayanan yang diberikan kepada orang-orang yang berbeda baik dalam kontribusinya terhadap organisasi maupun perbedaan yang ada diantara orang-orang selalu diperlakukan secara adil. Pemerintah desa dalam hal ini aparat desa menerapkan keadilan yang sama, dalam arti tingkat pelayanan publik sudah di upayakan sebaik mungkin dengan pemerataan dan perlakuan yang sama.
- b. Pengukuran berorientasi proses, meliputi:
- Tolak ukur proses meliputi:
- 1) Responsivitas, khususnya kemampuan organisasi untuk dapat mengenali kebutuhan masyarakat dan merencanakan program – program yang meningkatkan harapan pelanggan akan kepuasan. Dalam hal ini Pemerintah Desa Ngalam Baru sudah memiliki program untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (Masyarakat Desa Ngalam Baru) salah satunya ketika petugas pelayanan mengikuti pelatihan dan keterampilan di Kantor Camat Gumay Talang tentang bagaimana cara meningkatkan kualitas layanan yang baik di Kantor Desa Ngalam Baru.
 - 2) Responsibilitas, artinya mengukur kepatuhan terhadap proses pelayanan publik. Segalah yang berhubungan dengan proses pelayanan publik, seorang petugas pelayanan harus memiliki kemauan untuk membantu masyarakat. Harus cepat tanggap dalam menghadapi permasalahan yang ada. Pelayan publik di kantor Desa Ngalam Baru ada beberapa petugas yang cepat tanggap dalam melayani masyarakat, dan ada juga beberapa petugas yang tingkat responsibilitasnya masih kurang.
 - 3) Akuntabilitas, yaitu kesesuaian antara penyampaian layanan dan tindakan yang diterapkan di luar organisasi (pihak eksternal). Melayani masyarakat dengan baik adalah tanggung jawab perangkat desa/pemerintahan, setiap staf harus mampu melayani masyarakat dan belajar keterampilan untuk melayani masyarakat dengan baik. Keterampilan saat ini mendukung pengetahuan layanan. Seorang pelayan masyarakat harus mengenal segala kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat dan mengetahui bagaimana memuaskan pelayanan setiap masyarakat yang akan dilayani. Di Kantor Desa Ngalam Baru semua pelayana di laksanakan berdasarkan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang telah di tetapkan oleh pemeritah meskipun masih belum begitu maksimal.
 - 4) Keadaptasian, yaitu kemampuan organisasi untuk merespon dalam pelaksanaan proses pelayanan terhadap perubahan kebutuhan yang terjadi. Pada awalnya Pemerintah Desa Ngalam Baru Kecamatan Gumay Talang Kabupaten Lahat susah beradaptasi terhadap proses

pelayanan kepada masyarakat dikarenakan masih kurangnya pengetahuan tentang pelayanan publik baik karena masih baru masuk dalam organisasi pemerintahan, akan tetap seiring berjalannya waktu pemerintah desa sudah mulai bisa beradaptasi kepada masyarakat meskipun belum sepenuhnya optimal.

- 5) Keberlanjutan, yaitu lamanya waktu organisasi dapat mempertahankan layanan pelanggan yang memuaskan. Pelayanan di Kantor Desa Ngalam Baru, Kecamatan Gumay Talang Kabupaten Lahat sudah mulai memberikan kepuasan terhadap pelanggan dalam hal ini Masyarakat Desa Ngalam Baru. Pemerintah desa terus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan juga kepada agen pelayanan (pemerintah desa) selalu diberikan ilmu pengetahuan dan pelatihan tentang bagaimana cara memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan keinginan masyarakat.
- 6) Keterbukaan, yakni Antara Pemerintah dan Masyarakat memiliki sifat keterbukaan sehingga informasi mengenai peraturan yang berlaku mudah diterima oleh masyarakat luas dan bebas dari tekanan pihak swasta. Kantor Pemerintah Desa Ngalam Baru sifat keterbukaan antara pemerintah dan masyarakat masih sudah berjalan kearah yang lebih baik. Pemerintah Desa Ngalam Baru sudah tidak ada lagi yang di tutupi, antara masyarakat dan pemerintah sudah memiliki sifat keterbukaan demi memberikan pelayanan yang baik.

Dengan demikian bahwa kualitas pelayanan publik di Pemerintahan Desa Ngalam Baru Kecamatan Gumay Talang Kabupaten Lahat Provinsi Sumatera Selatan tidak cukup hanya menggunakan satu indikator saja, tetapi banyak indikator atau lebih dari satu indikator yang harus digunakan dalam proses implementasinya, Karena pelayanan publik sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sehingga untuk menyelenggarakan kualitas pelayanan yang baik yaitu di mulai dari staf pelayanan berkualitas. Karena kualitas pelayanan merupakan syarat mutlak dan kriteria yang menjadi tolak ukur ruang lingkup pelayanan publik di Kantor Desa Ngalam Baru

4Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan:

- a. Pelayanan publik di Kantor Desa Ngalam Baru Kecamatan Gumay Talang, Kabupaten Lahat Provinsi Sumatera Selatan masih belum optimal penyebabnya yaitu kurangnya penerapan SOP (Standard Operating Procedure) yang telah ditetapkan oleh pemerintah.
- b. Petugas pelayanan dalam hal ini Perangkat Desa masih banyak yang belum bisa mengoperasikan alat media berupa Komputer, Laptop dan Notebook.

Untuk Pemerintah Desa Ngalam Baru harus mengutamakan Standar Operasional Prosedur supaya pelayanan publik di Kantor Desa Ngalam Baru menjadi lebih optimal. Untuk Masyarakat Desa Ngalam Baru di harapkan lebih optimis dan realistis terhadap sikap dan perilaku penyelenggara pelayanan publik (Pemerintah Desa Ngalam Baru). Sehingga terlaksananya komunikasi yang baik antara Pemerintah dan Masyarakat Desa Ngalam Baru.

5 Daftar Pustaka

- Creswell, J. W. (2014). *Research Design (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed)*. Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, A. (2011). *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif* (2nd ed.). Gajah Mada University Press.
- Ellitan, L., & Anatan, L. (2009). *Manajemen Inovasi (Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia)*. ALFABETA.
- Hayat. (2019). *Manajemen pelayanan publik* (edisi 1, C). RajaGrafindo Persada.
- Koentjaraningrat. (2003). *Metode-metode penelitian masyarakat*. Gramedia.
- Segerlaksono, B., Triyanto, D., & Darmawi, E. (2020). Analisis penerapan elektronik lapor (e-lapor) dalam pelayanan pengaduan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 2, 114–123.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Managemen Mewujudkan Pelayanan Prima*. Andi Publisher.
- Triyanto, D., & Efendi, S. (2019). Analisis Penerapan Elektronik Kesehatan (E-Kes) di Puskesmas Rawat Inap Kota Bengkulu. *Jurnal Administrasi Publik : Public Admnistration Journal*, 9(2), 158–165. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31289/jap.v9i2.2901>

Triyanto, D., Efendi, S., & Puspita, V. (2020). Analisis Collaborative Governance Dalam Penerapan Elektronik Kesehatan (E-Kes) Di Kabupaten Bengkulu Tengah. *PERSPEKTIF*, 6(2), 106–111. <https://doi.org/10.31289/jppuma.v6i2.1617>

Triyanto, D., Purnawan, H., Saputra, B., Padang, U. N., Governance, G., Publik, P., Bengkulu, K., Governance, G., Service, P., & City, B. (2021). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu Application of Good Governance Principles in Public Services At the Betungan Community Health Center , Bengkulu City. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*.