



Analysis Of The Quality Of Public Services At The Neighborhood Level In The 2019 Coronavirus Disease (Covid-19) Era (Study at Pasar Bawah Subdistrict Office, Lahat District, Lahat Regency)

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Tingkat Kelurahan Pada Era Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) (Studi Pada Kantor Kelurahan Pasar Bawah Kecamatan Kota Lahat Kabupaten Lahat)



Masayu Rika Anggreani ^a

Article history:

Submitted: 14-11-2023

Revised: 19-12-2023

Accepted: 31-12-2023

Keywords:

Public Services, Subdistricts,
Service Performance

Abstract

The impact of the COVID-19 outbreak requires the acceleration of services with government employees working from home (WFH) as part of the concept of telecommuting (remote work activities) in the world of work and city planning. WFH in Indonesia is felt by every government organization, especially in sub-district offices, so technological acceleration in services must be optimized with these conditions. The research aims to explain the quality of public services located at the Pasar Bawah Subdistrict Office, Kota Lahat District, Lahat Regency during the post-COVID-19 pandemic. The method applied is descriptive qualitative. The theoretical analysis used is Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty. The results of this research include: the service process at the Pasar Bawah Subdistrict Office, Kota Lahat District, Lahat Regencies doesn't yet optimal, it's because even though the skills of the subdistrict employees are very reliable and have utilized WhatsApp technology, the community still has problems with publishing service products due to limited implementation personnel, the community do not understand the information on the requirements for public service products and have to ask directly at the Pasar Bawah sub-district office, only 1 (one) service counter is available, and there are no instructions posted around the Pasar Bawah sub-district office.

Keywords: Public Services, Subdistricts, Service Performance

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

Abstrak

Dampak dari wabah Covid-19 mengharuskan akselerasi pelayanan dengan kondisi pegawai pemerintahan melakukan Work From Home (WFH) adalah bagian dari konsep telecommuting (aktivitas kerja jarak jauh) dalam dunia kerja dan perencanaan kota. WFH di Indonesia dirasakan oleh setiap organisasi pemerintahan khususnya di kantor kelurahan sehingga akselerasi teknologi pada pelayanan harus dioptimalkan dengan kondisi tersebut. Tujuan penelitian adalah untuk menjelaskan kualitas layanan publik yang berlokasi di Kantor Kelurahan Pasar Bawah Kecamatan Kota Lahat Kabupaten Lahat semasa pasca-pandemi covid-19. Metode yang diaplikasikan adalah kualitatif deskriptif. Analisis teori yang digunakan yaitu: Tangibel, Realiability, Responsiviness, Assurance dan Emphaty. Hasil penelitian ini diantaranya: proses pelayanan di Kantor Kelurahan Pasar Bawah Kecamatan Kota Lahat Kabupaten Lahat belum maksimal, hal ini dikarenakan meskipun kemampuan pegawai kelurahan yang sangat handal dan telah memanfaatkan teknologi whatsapp, masyarakat masih memiliki masalah waktu penerbitan produk layanan karena keterbatasan personel pelaksana, masyarakat kurang memahami informasi syarat produk pelayanan publik dan harus bertanya langsung ke kantor kelurahan Pasar Bawah, hanya tersedia 1 (satu) loket pelayanan, dan tidak ada petunjuk yang yang ditempatkan di sekitar kantor kelurahan Pasar Bawah.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kelurahan, Kinerja Pelayanan

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:

Masayu Rika Anggreani

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Terbuka, Indonesia

Email address: masayurikaangreani1985@gmail.com

1Pendahuluan

Pelayanan publik ialah bentuk upaya yang di lakukan kelompok maupun seorang birokrasi demi menyediakan bantuan terhadap masyarakat dalam upaya menggapai suatu tujuan tertentu. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa sebagai suatu aktivitas maupun rangkaian proses dalam upaya pencukupan kebutuhan maupun layanan selaras dengan peraturan perundang-undangan bagi tiap warga negara baik barang, jasa, dan layanan administratif yang ditetapkan oleh penyelenggara layanan publik. Pelayanan publik adalah pelayanan yang mengacu dari masyarakat dan bukan diperuntukan melayani diri sendiri, namun diupayakan melayani masyarakat serta memberikan keadaan yang mungkin tiap warga negara menumbuh-kembangkan pemberdayaan dan kreativitas untuk tujuan bersama (Purnawan et al., 2022).

Kenyataan layanan publik saat ini masih berhadapan dengan layanan yang belum sesuai ekspektasi, hal ini di sebabkan dampak Covid-19 pada 2020-2022, *Coronavirus Disease 2019* adalah sebagian besar dari virus aktif yang menimbulkan penyakit menular baik manusia maupun hewan. Berbagai kebijakan telah dibuat oleh pemerintah pusat dan daerah, termasuk membatasi interaksi sosial, menyarankan sebagian besar ASN untuk bekerja di rumah (work from home), melarang kegiatan ibadah yang berkumpul, meminta orang untuk tetap di rumah, dan mengurangi aktivitas di luar.

Fenomena yang harus diperhatikan adalah banyaknya penyelenggara layanan publik yang membatasi dan membatasi layanan mereka, bahkan meniadakan layanan sementara. Sejak pertengahan Maret 2020, pemerintah telah memberlakukan pembatasan pelayanan publik ini. Ini dimulai dengan meminta siswa untuk belajar di rumah dan kemudian mengimbau karyawan untuk melakukan Work From Home (WFH).

Tidak semua penyelenggara pelayanan publik dapat memanfaatkan WFH ini. Ini karena ada beberapa bidang yang tidak dapat memanfaatkan WFH, seperti pembayaran pajak kendaraan bermotor maupun perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Samsat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait dengan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI), surat rekomendasi dari kantor kelurahan, dan bidang lain yang membutuhkan kedatangan masyarakat. Pembatasan sosial tetap ada dalam pelaksanaan pelayanan publik, meskipun WFH tidak diberlakukan.

Pembatasan yang dilakukan termasuk mengurangi jumlah antrian yang masuk dan keluar ruangan serta mematuhi rekomendasi jarak aman setidaknya 1 meter. Pelayanan publik terhambat karena WFH pada pegawai yang bergerak dalam pelayanan publik. Pada akhirnya, beberapa bidang pelayanan tidak dapat melayani masyarakat secara langsung. Selanjutnya, penyelenggara pelayanan publik mengembangkan metode baru untuk memberikan layanan agar tidak terhambat, seperti layanan yang diberikan melalui sistem online.

Layanan publik di kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau daerah kota dibawah kecamatan. Kelurahan ditujukan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan

kelurahan secara berhasil guna berdayaguna, dan pelayanan terhadap masyarakat harus sesuai dengan tingkat perkembangan kemajuan pembangunan.

Layanan publik di level pemerintah kelurahan adalah garda terdepan pelayanan yang harus bisa menjadi cerminan yang baik bagi masyarakat. Hal ini penting mengingat aspek penting bagi aktualisasi fungsi pemerintahan yang bagus tentunya tuntutan layanan yang terbaik dan waktu yang cenderung efisien sangat menjadi penentu kepuasan layanan (Triyanto et al., 2021).

Kelurahan Pasar Bawah adalah wilayah yang terletak di Kecamatan Kota Lahat Kabupaten Lahat, adapun pelayanan administratif yang di berikan kantor lurah tersebut sebagai berikut :

- a.Surat Pengantar Pembuatan Kartu Keluarga Baru / Perubahan Kartu Keluarga.
- b.Surat Pelayanan Perpindahan Penduduk.
- c.Surat Rekomendasi Pembuatan E-KTP.
- d.Surat Pengantar Pencatatan Dan Penerbitan Biodata Penduduk/ Perubahan Biodata Penduduk.

Berdasarkan kondisi di kelurahan yang telah ditemui, bahwasannya Kelurahan Pasar Bawah memiliki kondisi diantaranya:

- a.Masih banyaknya warga yang belum memahami prosedur pelayanan di kantor Kelurahan Pasar Bawah di era Pandemi Covid-19
- b.Prosedur kurang jelas karena tidak ada petunjuk yang yang di sosialisasikan baik secara tulis maupun lisan.
- c.Lambatnya pelayanan karena membutuhkan waktu penyelesaian yang kurang jelas.
- d.Kualitas sumber daya manusia belum mumpuni.
- e.Kurangnya personel di kelurahan Pasar Bawah.

Berdasarkan kondisi di atas, bahwa layanan di era Pasca-pandemi Covid-19 yang diberikan pemerintah Kelurahan Pasar Bawah Kabupaten Lahat belum maksimal dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat. Sehingga penulis tertarik membahas lebih dalam Kualitas Pelayanan Publik Di Tingkat Kelurahan Pada Era *Coronavirus Disease 2019* (Covid-19) dengan studi pada Kantor Kelurahan Pasar Bawah Kecamatan Kota Lahat Kabupaten Lahat.

Menurut (Sinambela, 2011) menjelaskan bahwa layanan adalah suatu aktivitas atau urutan aktivitas yang diseleenggarakan pada interaksi secara tatap muka atau *face-to-face* maupun mesin secara fisik, dan menyediakan keperluan bagi kepuasan pelanggan. Sementara pelayanan publik menurut (Dwiyanto, 2011), menjelaskan bahwa

pelayanan publik merupakan serangkaian proses kegiatan yang dilaksanakan oleh birokrasi publik demi mencukupi kebutuhan warganya.

Penulis menggunakan teori analisis yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam (Rusmiati, 2017) yang menjelaskan beberapa kriteria standar penilaian dari pelanggan kepada layanan yaitu :

- a. Bukti langsung (*tangible*), yaitu hal yang secara nyata tampak.
- b. Keandalan (*reliability*) yakni kompetensi yang dimiliki.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu responsibilitas maupun kepekaan akan keluhan.
- d. Jaminan (*assurance*) mencakup garansi akan bahaya, resiko dan keraguan.
- e. Empati (*empathy*) yaitu akses pada proses komunikasi, akses informasi, perhatian layanan, tanggap pada apa yang dibutuhkan pelanggan.

2Metodologi Penelitian

Penelitian ini mengaplikasikan metode kualitatif deskriptif oleh sebab situasi yang alamiah, (Sugiyono, 2013) menjelaskan bahwa metode penelitian yang diaplikasikan untuk memperhatikan pada kondisi sasaran yang alamiah dengan alat penelitian adalah peneliti sendiri dalam mencari kebenaran. Data yang telah dihimpun akan diolah secara deskripsi. Menurut Miles dan Huberman (1992) dalam (Gunawan, 2014) bahwa proses analisa data pada penelitian ini dilaksanakan secara interaktif sehingga dijalankan secara intens hingga tuntas, sehingga data yang didapatkan telah jenuh. Proses analisis datanya menurut Creswell dalam (Purnawan, 2021) yakni *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing verification*.

Pedoman penulis dalam menyusun artikel ini melalui hasil penelitian terdahulu, diantaranya:

- a. Penelitian layanan publik Tangerang Selatan oleh (Yandri, 2013) yang memiliki persamaan tentang pelayanan di tingkat kelurahan.
- b. Penelitian tentang layanan publik kependudukan oleh (Zamroni et al., 2019) yang memiliki persamaan pada aspek penelitian kualitas pelayanan publik.
- c. Penelitian tentang kepuasan para pelanggan oleh (Prasetio, 2012) yang memiliki persamaan pada kualitas pelayanan untuk pelanggan.
- d. Penelitian tentang layanan yang berkualitas di Kecamatan Gamping oleh (Rukayat, 2017) yang memiliki persamaan pada kualitas salah satu produk layanan publik.

3 Hasil dan Pembahasan

Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Pasar Bawah Pada Era *Corona Virus Disease 2019 (Covid19)*.

a. *Tangibles (Bukti Langsung)*

Bukti pelakuan seorang pegawai yang menentukan kepuasan atau tidak puasny masyarakat terhadap apa yang pegawai berikan kepada masyarakat merupakan bukti akan kenyamanan pelayanan publik kepada masyarakat. Hasil penelitian yang dilakukan terhadap indikator bukti langsung terhadap kinerja pegawai pelayanan di kelurahan pada masa pandemi Covid-19 bahwa fasilitas yang dimiliki masih belum memadai dengan hanya tersedia 1 (satu) loket pelayanan dengan prosedur yang kurang jelas karena tidak ada petunjuk yang yang ditempelkan di sekitar kantor kelurahan Pasar Bawah, sehingga masyarakat harus bertanya secara langsung syarat pelayanannya kepada pemerintah kelurahan Pasar Bawah.

Selain itu, keterbatasan kursi tunggu yang membuat masyarakat pengguna layanan kelurahan sebagian menunggu sambil berdiri atau duduk disekitaran penyekat taman kantor. Sementara dari segi kebersihan lingkungan di Kelurahan Pasar Bawah meskipun dalam masa pembatasan sosial Covid-19 selalu terjaga dan sudah cukup bersih karena terdapat dua petugas kebersihan yang disediakan oleh pemerintah Kelurahan Pasar Bawah, sehingga dari segi kebersihan inilah masyarakat yang datang dapat merasakan kenyamanan ketika berada di kantor kelurahan.

b. *Reliability (Keandalan)*

Perusahaan selalu memilih pegawai yang handal dan menguasai bidang yang perusahaan inginkan, kemampuan tersebut sangat penting dalam menjalankan tugas pelayanan karena suatu keluhan harus memiliki solusi dan penyelesaian. *Reliability* (keandalan) merupakan upaya pemberian layanan yang akurat dan mampu menjadi andalan selaras dengan prosedur serta akuntabel atas apa yang telah dikomitmenkan.

Hasil penelitian yang dilakukan terhadap indikator keandalan terhadap kinerja pegawai Kelurahan Pasar Bawah pada era Covid-19, bahwa masih kurangnya personel di kelurahan Pasar Bawah yang mana pada seksi pelayanan yang berstatus ASN hanya ada 1 orang sebagai kepala seksinya dengan dibantu oleh 3 staff honorer sebagai staffnya. Hal ini terntunya sangat kurang untuk mengupayakan proses pelaksanaan pelayanan publik yang maksimal. Selain itu, kualitas sumber daya manusia belum mumpuni hal ini dibuktikan dengan tingkat pendidikan yang dimiliki oleh seksi pelayanan diantaranya 1 orang berpendidikan S1 dan 3 orang berpendidikan SMA.

Meskipun demikian pelaksanaan pelayanan publik di kelurahan Pasar Bawah telah mengupayakan prosesnya melalui media aplikasi *whatsapp* (Media Sosial Chat) agar memudahkan masyarakat untuk melakukan scan berkas dan dikirim kepada pemerintah kelurahan Pasar Bawah. Inilah akselerasi pelayanan dimasa covid-19 yang sudah sangat baik dilakukan oleh pemerintah kelurahan Pasar Bawah. Sementara pelayanan tatapmuka juga juga

dilaksanakan dengan dibantu oleh seksi lainnya yang ada di kantor kelurahan Pasar Bawah dan selalu mematuhi protokol kesehatan.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap merupakan hal terpenting dalam dunia pelayanan karena dilapangan selalu ada keluhan yang harus diselesaikan dan di perbaiki, mulai dari mendengarkan keluhan dan memahami apa yang masyarakat butuhkan dan rasakan merupakan wujud empati untuk meyakinkan masyarakat bahwasannya seorang pegawai mampu menangani hal-hal tersebut. Penyelesaian yang cepat dan tanggap membuat masyarakat puas akan pelayanan pegawai. Maka *Responsiveness* yaitu kemampuan dalam mengupayakan pengguna layanan secara suka-rela dan gesit, serta tanggap dalam menyediakan layanan.

Hasil penelitian yang dilakukan terhadap indikator daya tanggap terhadap pegawai Kelurahan Pasar Bawah bahwa sosialisasi yang kurang maksimal yang membuat masih banyaknya warga yang belum memahami prosedur pelayanan di kantor Kelurahan Pasar Bawah khususnya kondisi pembatasan sosial di era pembatasan sosial Covid-19, sehingga masyarakat harus bertanya secara langsung ke kantor atau media chat *whatsapp* untuk mendapatkan informasi secara jelas. Meskipun demikian pemerintah kelurahan Pasar Bawah sudah memberikan pelayanan secepat dan sebaik mungkin dengan memanfaatkan teknologi pendukung dalam upayanya.

d. *Assurance* (jaminan)

Jaminan merupakan upaya pegawai meyakinkan masyarakat bahwasanya pelayanan yang diberikan dapat dipercaya dengan adanya jaminan menimbulkan rasa saling percaya pelayanan dan yang menerima pelayanan. *Assurance* yaitu perilaku penyedia jasa atau layanan yang mampu menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Jaminan memiliki makna bagi penyedia layanan selalu memiliki sikap sopan dan memiliki kompetensi maupun keterampilan yang kredibel untuk menanggulangi apapun pertanyaan atau masalah pelanggan.

Hasil dari penelitian dilakukan terhadap indikator jaminan terhadap kinerja pegawai pelayanan Kelurahan Pasar Bawah masih terdapat keluhan masyarakat akan lambatnya penerbitan produk pelayanan dengan waktu penyelesaian yang kurang pasti. Menurut penjelasan seksi pelayanan kelurahan Pasar Bawah bahwasannya kondisi ini dikarenakan kurangnya personil pegawai di seksi pelayanan kelurahan Pasar Bawah, selain itu penerbitan dokumen dilakukan oleh satu orang staff, dengan satu orang staff pengantar dokumen, dan satu staff bagian arsip data pelayanan kelurahan Pasar Bawah.

e. *Empathy* (empati)

Empathy memiliki arti sikap maupun kepedulian sumberdaya manusia dalam mengerti masalah pelanggannya dan berbuat dengan hati, serta merespon dengan perhatian lebih terkait kepuasan pelayanan publik. Hal tersebut dapat mewujudkan kepuasan masyarakat terhadap pemberi pelayanan. Hasil penelitian yang dilakukan terhadap indikator empati terhadap kinerja pegawai pelayanan pada Kelurahan Pasar Bawah selalu rutin menyampaikan sosialisasi bila ada pembaruan aturan melalui kepala RT dan RW, kegiatan gotong-royong, dan kegiatan kemasyarakata lainnya. Meskipun pada kenyataannya meski telah diberikan sosialisasi masyarakat kurang memahami dan masih meminta informasi kembali ketika telah membutuhkan produk pelayanan publik.

4Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang sudah penulis uraikan, dapat dimaknai kedalam beberapa hal sebagai berikut:

a. Kualitas Pelayanan

Analisis kualitas pelayanan Kelurahan Pasar Bawah Kecamatan Kota Lahat Kabupaten Lahat Dimasa Pandemi Covid-19 bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kelurahan kepada warga masyarakatnya di era covid-19 masih belum maksimal. Hal ini dikarenakan meskipun kemampuan pegawai kelurahan yang sangat handal dan memanfaatkan teknologi media sosial chat, pada kenyataannya warga merasakan hal berbeda dari segi masalah waktu penerbitan produk layanan karena keterbatasan seksi pelayanan di kantor kelurahan Pasar Bawah. Selain itu, masyarakat kurang memahami informasi produk pelayanan yang ada di kantor kelurahan Pasar Bawah karena masyarakat sendiri kurang memperhatikan ketika disosialisasikan oleh pemerintah kelurahan Pasar Bawah sehingga masyarakat kembali meminta informasi syarat produk layanan kantor kelurahan Pasar Bawah Kecamatan Kota Lahat Kabupaten Lahat.

b. Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor pendukung kualitas pelayanan kelurahan Pasar Bawah yaitu sarana prasarana seperti lingkungan, ruangan, tempat parkir, dan kebersihan selalu dijaga dengan baik oleh pemerintah kelurahan Pasar Bawah sehingga berpengaruh terhadap kenyamanan pelanggan. Selain itu, penggunaan teknologi aplikasi media sosial whatsapp untuk mendukung proses pelayanan publik kantor kelurahan Pasar Bawah.

Sementara faktor penghambat pelayanan kelurahan Pasar Bawah yaitu hanya tersedia 1 (satu) loket pelayanan dengan prosedur yang kurang jelas karena tidak ada petunjuk yang ditempelkan di sekitar kantor kelurahan Pasar Bawah, kurangnya personel pada seksi pelayanan yang berstatus ASN hanya ada 1 orang dan 3

orang honorer sebagai staffnya, dan kualitas sumber daya manusia belum mumpuni dengan tingkat pendidikan yang dimiliki oleh seksi pelayanan diantaranya 1 orang berpendidikan S1 dan 3 orang berpendidikan SMA.

Saran

Untuk meningkatkan layanan publik di kantor kelurahan Pasar Bawah Kecamatan Kota Lahat Kabupaten Lahat dapat disarankan beberapa hal sebagai berikut :

- a. Kantor kelurahan Pasar Bawah Kecamatan Kota Lahat Kabupaten Lahat harus mengupayakan kelengkapan fasilitas, sehingga pelanggan dapat lebih nyaman dan puas atas keterbukaan informasi produk pelayanan publik.
- b. Mengupayakan perhatian pada kenyamanan dalam bentuk penambahan kursi pelanggan layanan yang dilengkapi fasilitas protokol kesehatan (tempat cuci tangan).

5 Daftar Pustaka

- Dwiyanto, A. (2011). *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gunawan. (2014). PEMERINTAHAN DAERAH DI KOTA SEMARANG DAN KABUPATEN SEMARANG PROVINSI JAWA TENGAH Role and Function Sub District in The Implementation of Local Government In Semarang City And District of Semarang Central Java Province. *Bina Praja*, 6(4), 315–328. <http://jurnal.kemendagri.go.id/index.php/jbp/article/view/23/22>
- Prasetio, A. (2012). Management Analysis Journal Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 1(4), 1–8. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>
- Purnawan, H. (2021). *Implementation of Central Government Policy on Priority for the Use of Village Funds in Makartitama and Ulak Mas Villages , Lahat Regency , Indonesia*. 06(1), 1–9.
- Purnawan, H., Noviyanto, H., & Tauran. (2022). IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 4 TAHUN 2010 TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN MULAK ULU KABUPATEN LAHAT. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 11(2), 229–237.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65. <http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf>
- Rusmiati, E. T. (2017). ANALISIS SISTEM PELAYANAN E-KTP DI KELURAHAN PORIS GAGA TANGERANG. *Public Administration Journal*, 1(2), 174–189.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

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*.

Yandri, P. (2013). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping*. 2(2).

Zamroni, Afifuddin, & Widodo, R. P. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyokecamatan Lowokwaru Kota Malang)*. 13(2), 75–82.