

Syadiyah. L. P. A, Sumarni, Jubaidi. A, Hubaib. F (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Karang Ambun Kabupaten Berau. *Prediksi Vol. 22(2). 160-167*

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Karang Ambun Kabupaten Berau

Laela Putri Alimatus Syadiyah¹, Sumarni^{2*}, Ahmad Jubaidi³, Futum Hubaib⁴

^{1,2,3,4} Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

Email: : ¹laelaputri@gmail.com, ²ninimarni@gmail.com, ³jubaidiahmad66@gmail.com, ⁴futumho49@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received:

17 Mei 2023

Received in revised form:

28 Mei 2023

Accepted:

26 Juni 2023

Keyword:

Analysis, Quality,
Public Service.

Kata Kunci:

Analisis, Kualitas,
Pelayanan Publik.

ABSTRACT

The aim of this research is to know the quality of public services at the Office of the Kelurahan Karang Ambun Berau. In obtaining data related informants consist of 6 persons, Lurah, Head of the Section of Public Service, head of the section of public service and social welfare, Society (3 people). The data analysis used in this study is qualitatively descriptive. The methods used are interview, observation, and documentation methods. Based on the results of the research conducted, it was found that Kelurahan Karang has implemented several indicators consisting of simplicity, clarity, security, openness, and timeliness. Based on these indicators, it was found that Karang Ambun Village has been able to apply some of these indicators such as simplicity, security, and punctuality. This is proven by the public not to praise these 3 indicators. However, there are still people who complain about the indicators of clarity and openness of Karang Ambun Village because there is no verbal explanation of the terms, procedures, and service costs. Although there is already an information board that contains this, the placement is quite difficult to read by the public

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Karang Ambun Kabupaten Berau. Dalam memperoleh data informan yang terkait terdiri dari 6 orang yaitu, Lurah, Kepala Seksi Pelayanan Umum, Kepala Seksi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial, Masyarakat (3 orang). Analisis data yang digunakan pada penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif. Metode yang digunakan adalah metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan bahwa Kelurahan Karang sudah menerapkan beberapa indikator yang terdiri dari kesederhanaan, kejelasan, keamanan, keterbukaan, dan ketepatan waktu. Berdasarkan indikator tersebut didapatkan bahwa Kelurahan Karang Ambun sudah mampu menerapkan beberapa indikator tersebut seperti kesederhanaan, keamanan, dan ketepatan waktu. Hal ini dibuktikan masyarakat tidak mengeluhkan 3 indikator tersebut. Namun masih ada masyarakat yang mengeluhkan indikator kejelasan dan keterbukaan Kelurahan Karang Ambun dikarenakan tidak adanya penjelasan secara lisan mengenai syarat, prosedur, dan biaya pelayanan. Walaupun sudah tersedia papan informasi yang memuat hal tersebut namun penempatannya cukup sulit dibaca oleh masyarakat.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

* Corresponding author: ninimarni@gmail.com

PENDAHULUAN

Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Karang Ambun Kabupaten Berau Dalam keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Andi Arianto (2018) kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai fokus pemenuhan kebutuhan dan persyaratan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan masyarakat sebagai pelanggan.

Kualitas pelayanan yang terjadi saat ini masih dirasa kurang karena masih banyaknya keluhan yang terjadi di masyarakat sekitar. Pelayanan yang kurang merata dan tidak adil ini menjadi kunci bahwa pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintahan masih belum memadai dan kurang memuaskan. Padahal dalam isi pembukaan UUD 1945 terdapat tujuan negara yaitu memajukan kesejahteraan umum. Dalam hal ini adalah melakukan pelayanan yang merata secara adil dan tidak memandang status dan sosial dikalangan masyarakat.

Dalam penelitian sebelumnya yang dikemukakan oleh (Wilem et al., 2017) mengemukakan bahwa petugas Kelurahan Ranomut masih kurang tanggap dalam menjelaskan informasi kelengkapan persyaratan administrasi. Permasalahan lain yang muncul adalah petugas yang kurang cermat dan seringkali hanya fokus pada alat komunikasi (handphone), waktu penyelesaian pelayanan yang tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan, dan sarana- prasarana yang kurang memadai.

Kelurahan merupakan pembagian wilayah administratif di bawah kecamatan dan bertanggung jawab kepada camat. Dalam melaksanakan tugasnya kelurahan ini di pimpin oleh lurah sebagai kepalanya. Kelurahan Karang Ambun merupakan salah satu instansi yang berada dibawah naungan kecamamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau. Adapun jenis-jenis pelayanan yang dijalankan Kantor Kelurahan Karang Ambun diantaranya pencatatan biodata penduduk pendatang, rekomendasi KTP dan Kartu Keluarga, surat keterangan pindah (antar kecamatan diwilayah kabupaten dan antar kabupaten/kota/provinsi), dan lain-lain.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang telah dilakukan dengan Muiana, S.Pi selaku Sekertaris Kelurahan Karang Ambun yang menyebutkan bahwa masalah yang muncul saat masyarakat akan melakukan pengaduan atau permohonan pelayanan di Kelurahan Karang Ambun adalah belum terlaksana disiplin akan waktu dapat menghambat kinerja yang dilakukan. Kebanyakan dari mereka terlambat saat masuk kerja atau terlambat masuk Kantor terutama saat selesai istirahat.

Masalah lainnya adalah belum tersedianya pelayanan online atau sever khusus Kelurahan Karang Ambun. Apabila tersedia server khusus masyarakat dapat lebih mudah untuk mendapatkan informasi. Hal ini dapat terjadi karena keterbatasan SDM dan menyimpulkan beberapa pegawai Kelurahan Karang Ambun belum melek teknologi. Selain itu, fasilitas juga kurang memadai seperti tidak tersedianya genset listrik yang akan sangat berguna bila terjadi mati listrik. Sehingga akan mengganggu proses pelayanan karena pelayanan terpaksa harus ditunda.

Bedasarkan paparan tersebut, maka peneliti tertarik mengangkat permasalahan tentang bagaimana kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Karang Ambun. Tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Kantor kelurahan karang ambun.

Pelayanan publik adalah suatu kondisi bahwa yang melayani memiliki keahlian, memiliki suatu keterampilan dibidang tertentu. Berdasarkan keterampilan dan keahliannya tersebut pihak aparat yang melayani mempunyai posisi atau nilai lebih lebih dalam kecakapan tertentu, sehingga mampu memberikan bantuan dalam menyelesaikan suatu keperluan, dan kebutuhan individu atau organisasi.

Menurut Sinambela, 2010 pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menggantungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam melayani masyarakat untuk memenuhi kebutuhan bernegaranya. Hal ini meliputi pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan lain-lain.

Dalam pelayanan publik dikenal juga dengan pelayanan prima, yang berarti pelayanan terbaik yang diberikan oleh perusahaan atau instansi untuk memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Tujuan dari pelayanan prima adalah untuk menumbuhkan kepercayaan serta menjaga agar konsumen merasa dipentingkan dan diperhatikan segala kebutuhannya. Menurut Parasuraman, 1985 yang dikutip dalam Novianto, 2018 agar pelayanan publik dapat dikatakan sebagai pelayanan prima maka harus mencakup sifat sifat seperti:

1. Kesederhanaan, artinya tata cara pelayanan bisa diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh konsumen (masyarakat).
2. Kejelasan dan Kepastian, artinya adanya penetapan mengenai tata cara, rincian biaya layanan serta tata cara pembayaran, dan jadwal waktu penyelesaian pelayanan. Hal ini tentu sangat penting karena dengan ini akan memberikan kepastian bagi konsumen (masyarakat).
3. Keamanan dan kenyamanan, artinya adanya usaha untuk memberikan rasa aman dan nyaman bagi konsumen (masyarakat) dari bahaya, resiko dan keraguan. Jaminan keamanan ini dapat diberupa keamanan fisik, finansial, dan kepercayaan diri.
4. Keterbukaan, artinya konsumen (masyarakat) dapat mengetahui dengan jelas mengenai seluruh informasi yang dibutuhkan secara mudah dan transparan. Yang meliputi tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.
5. Efisien dan Ekonomis, artinya persyaratan pelayanan hanya dibatasi engan hal-hal yang berkaitan dengan pencapaian pelayanan, namun tetap harus memperhatikan keseimbangan persyaratan dan hasil pelayanan. Penetapan biaya pelayanan harus sewajarnya dan dapat dipenuhi oleh konsumen (masyarakat).
6. Keadilan dan Ketepatan Waktu, artinya tanggung jawab pelayanan adalah memberikan jadwal waktu pelayanan, dan waktu penyelesaiannya harus sesuai dengan jadwal yang ditetapkan. Termasuk memberikan informasi apabila terjadi kendala dalam proses pelayanan.

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian secara serius oleh aparat pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus terdapat standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepuasan bagi masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini terbukti dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut UU No. 25 Tahun 2009. Dalam undang-undang tersebut menyebutkan beberapa komponen wajib yang harus ada dalam unit pelayanan seperti:

1. Persyaratan, informasi tentang pelayanan harus terpublikasi dan dimengerti oleh pengguna layanan.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur, yaitu rangkaian proses pelayanan yang tersusun jelas dan pasti.
3. Jangka waktu pelayanan, yaitu tenggat waktu pemberian layanan oleh pemberi layanan.
4. Biaya/tarif, dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan harus dijelaskan juga mengenai tarif pelayanan. Apabila untuk layanan yang diberikan secara cuma-cuma, penyelenggara layanan wajib mencantumkan kata "gratis" di setiap unit pelayanan.
5. Produk pelayanan, informasi mengenai produk layanan juga wajib dicantumkan dalam unit-unit pelayanan.
6. Sarana, prasarana atau fasilitas, unit pelayanan yang berkualitas harus disertai dengan penyediaan fasilitas yang memadai.

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari standar pelayanan yang merupakan tolak ukur pelayanan. Standar pelayanan ini akan berfungsi menjadi pedoman yang digunakan sebagai acuan pelaksanaan pelayanan publik. Dalam standar pelayanan ini juga digunakan untuk mengukur kualitas suatu pelayanan dalam instansi pemerintahan. Dengan itu akan diketahui bagaimana kondisi pelayanan publik dan dapat ditentukan langkah kedepannya. Perbaikan kualitas pelayanan publik ini memiliki tujuan terciptanya penyelenggaraan pelayanan yang mudah, cepat, berkualitas dan memuaskan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan untuk mengolah dan menganalisis dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif atau pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif sendiri adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan suatu objek dan subjek yang diteliti berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan.

Subyek Penelitian

1. Lurah Kelurahan Karang Ambun
2. Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat
3. Kepala Seksi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial
4. 3 Orang Masyarakat Kelurahan Karang Ambun.

Teknik Analisa Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Penelitian kepustakaan, yaitu memanfaatkan bahan-bahan yang ada diperpustakaan sebagai sarana untuk mengumpulkan data dan mempelajari bahan literatur yang terkait dengan judul penelitian.
2. Penelitian lapangan, yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung ke lokasi penelitian untuk mengamati objek penelitian menggunakan teknik yang meliputi:
 - a. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan langsung terhadap objek penelitian.
 - b. Informan (Wawancara), yaitu mengadakan wawancara dengan beberapa informan yang memiliki informasi yang terkait dengan penelitian.
 - c. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data yang dilakukan melalui arsip-arsip dan dokumen terkait dengan penelitian

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kesederhanaan

Melalui resume wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Karang Ambun telah melakukan pelayanan dengan sederhana dan mampu dilaksanakan oleh masyarakat. Kantor Karang Ambun memberikan kemudahan dalam setiap pelayanan yang dilakukan. Syarat serta prosedur yang diberikan ini cukup mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat.

Serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya (Mu'ti et al., n.d.) dijelaskan bahwa pelayanan pada Kelurahan dinilai cukup mudah sehingga tidak menimbulkan kesulitan dan kebingungan dikalangan masyarakat. Selanjutnya, Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Harahap et al., 2020) yang mengemukakan bahwa pada Kelurahan Pasar Baru memberikan kemudahan dalam proses pelayanan, agar proses pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Pengajuan syarat proses pelayanan juga relatif mudah dan dapat dilaksanakan oleh masyarakat.

Kejelasan

Dalam Resume hasil wawancara yang dilakukan pada Kelurahan Karang Ambun dapat disimpulkan bahwa masyarakat paham dengan kejelasan proses pelayanan. Karena terdapat bagan mengenai jalannya proses pelayanan, dalam bagan tersebut juga dicantumkan mengenai waktu penyelesaian.

Namun, tidak ada penjelasan ulang oleh pegawai Kantor Kelurahan. Oleh karena itu, tidak ada kepastian bahwa masyarakat sangat paham dengan jalannya proses pelayanan. Terbukti dengan banyaknya masyarakat yang bolak-balik karena ada beberapa persyaratan yang terlupa.

Berdasarkan hasil penelitian oleh (Hanisa et al., 2021) pegawai Kantor Kelurahan Sukajadi memberikan kejelasan informasi mengenai pemenuhan syarat, alur, tata cara, serta informasi mengenai biaya pelayanan yang jelas. Pemberian informasi yang jelas kepada masyarakat sudah diatur dalam peraturan yang berlaku.

Keamanan dan Kenyamanan

Keamanan penyimpanan data Kelurahan Karang Ambun ini dilakukan dengan menyimpan data-data tersebut di ruang khusus arsip. Dalam wawancara yang dilakukan peneliti dengan keyinforman peneliti menemukan ketidaksesuaian informasi yang diberikan oleh Lurah, Ketua Kasi Pemberdayaan Masyarakat, dan Ketua Kasi pelayanan Umum dan Kessos. Dalam wawancara tersebut Lurah dan Ketua Kasi Pemberdayaan Masyarakat menyebutkan bahwa Kelurahan Karang Ambun melakukan penyimpanan data di komputer dan arsip data. Sedangkan Ketua Kasi Pelayanan Umum dan Kessos menyebutkan bahwa Kelurahan Karang Ambun belum melakukan penyimpanan data di komputer.

Berkaitan dengan keamanan atau kepastian hukum yang berkaitan dengan produk pelayanan, Kelurahan Karang Ambun Kabupaten Berau diatur dalam Permendagri No.18 tahun 2018 kalau disini dikuatkan oleh Peraturan Bupati No. 75 tahun 2020 tentang struktur, lembaga masyarakat desa dan fungsi-fungsi pemerintahan. Dengan adanya undang-undang yang menjamin keamanan berupa kepastian hukum akan berguna untuk menghindari terjadinya penyimpangan pelayanan.

Demikian juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Andi Nur Hanisa yang mengemukakan bahwa Kelurahan Sukajadi menerapkan indikator keamanan agar dapat menghindarkan terjadinya penyimpangan pelayanan.

Keterbukaan

Keterbukaan informasi pada Kelurahan Karang Ambun adalah dengan adanya papan informasi mengenai syarat, waktu dan alur pelayanan yang dapat dibaca oleh masyarakat. Berdasarkan resume wawancara yang dilakukan peneliti dengan keyinforman diperoleh informasi bahwa pegawai Kelurahan akan menjelaskan kembali mengenai informasi pelayanan apabila masyarakat belum memahami mengenai informasi pelayanan.

Dalam wawancara yang dilakukan dengan masyarakat dapat disimpulkan bahwa kelurahan karang ambun cukup terbuka dalam pemberian informasi. Namun, penjelasan mengenai syarat dan proses pelayanan hanya ditampilkan dalam bagan tidak dijelaskan kembali oleh bagian pelayanan.

Masyarakat juga mengaku bahwa cepat atau lamanya pelayanan yang dilakukan sesuai dengan kelengkapan syarat dan ada tidaknya pegawai yang bersangkutan. Apabila pegawai yang bersangkutan berhalangan hadir maka akan informasikan mengenai waktu tunggu.

Sebagaimana yang penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Noreen Ferza Diza, Variza Aditya, 2021) beliau mengemukakan bahwa keterbukaan informasi pada Kelurahan Sukajadi baik karena masyarakat dapat dengan mudah memperoleh informasi. Kemudahan akses ini akan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Dengan kemudahan atau keterbukaan mengakses informasi masyarakat tidak akan bingung mengenai syarat dan prosedur pelayanan.

Ketepatan Waktu

Waktu penyelesaian pekerjaan pada Kantor Kelurahan Karang Ambun sangat jarang tertunda dan mampu diselesaikan dengan cepat. Dalam bagan yang menjelaskan mengenai alur pelayanan dilampirkan juga waktu penyelesaian pelayanan, yaitu sekitar 30-60 menit. Dalam SOP pelayanan juga dijelaskan bahwa waktu penyelesaian pelayanan sekitar 60 menit.

Sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Mohamad Saleh Gamal, 2019) mendapatkan hasil bahwa pada Kantor kelurahan Pasangkayu dinyatakan sudah relatif baik. Dikatakan bahwa salah satu faktor yang mendukung cepatnya pelayanan pada Kantor Kelurahan Pasangkayu adalah kelengkapan syarat yang dibawa masyarakat.

Berbeda dengan hasil penelitian terdahulu yang ditemukan oleh (Juliansyah, 2018) beliau mengatakan bahwa ketepatan waktu pada Kelurahan Bugis Kota Samarinda belum dapat dikatakan efektif karena adanya keluhan dari masyarakat mengenai proses pelayanannya tidak efisien waktu dan berbelit-belit. Penelitian sejenis juga dilakukan oleh (Akbar, 2020) yang mengatakan bahwa pada Kelurahan Ratu Sima terdapat masalah disiplin waktu pegawai yang sering pulang sebelum waktu yang telah ditetapkan. Kurangnya disiplin waktu ini akan menimbulkan masalah yaitu keterlambatan waktu penyelesaian pelayanan.

KESIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik pada Kelurahan Karang Ambun Kabupaten Berau dapat dilihat dari 5 indikator yaitu; Kesederhanaan, Kejelasan, Keamanan, Keterbukaan, dan Ketepatan Waktu. Berdasarkan Hasil Penelitian yang dilakukan di lapangan dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik pada Kelurahan Karang Ambun sudah cukup memenuhi standar kualitas pelayanan, khususnya pada indikator Kesederhanaan, Keamanan dan Ketepatan Waktu. Hal ini dibuktikan masyarakat tidak mengelukan 3 indikator tersebut.

Namun masih ada masyarakat yang mengeluhkan indikator kejelasan dan keterbukaan Kelurahan Karang Ambun dikarenakan tidak adanya penjelasan secara lisan mengenai syarat, prosedur, dan biaya pelayanan. Walaupun sudah tersedia papan informasi yang memuat hal tersebut namun penempatannya cukup sulit dibaca oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Riyanto. (2018). Kepuasan Pelanggan. *Kepuasan Pelanggan*, 10–27.
- Aprianto, T., & Fatah, A. (2021). Integrasi Servqual, Kano dan QFD dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Sekolah Tinggi XYZ. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 10(2), 131–144.
- Drs. Tjetjep Samsuri, M. P. (2003). *Kajian Teori, Kerangka Konsep Dan Hipotesis dalam Penelitian*. Kajian Teori, Kerangka Konsep Dan Hipotesis Dalam Penelitian, 1–7.
- Dwimawanti, I. H. (2004). Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah). *Dialogue JIAKP*, Vol. 1 (1), 109–116.
- Halimah, M. (2018). *Konsep dan Ruang Lingkup Administrasi Perkantoran*. Administrasi Perkantoran, 1–43.
- Hanisa, N., Jawab, T., & Sarana, K. (2021). Analisis Prinsip Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai. 3(2), 8–20.
- Mu'ti, A., Bernardianto, R. B., & Sion, H. (n.d.). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Kuala Jelai Kecamatan Jelai Kabupaten Sukamara. 4.
- Novianto, E. (2018). Analisis Pelayanan Publik di Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(2), 212–226.

- Juliansyah, E. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bugis Kota Samarinda. Samarinda.
- Kriswahyu, H. dkk. (2017). Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI Disusun dengan semangat dedikasi. Ombudsman Republik Indonesia, 31.
- Marande, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, Vol 8(No 1), 34.
- Marliani, L. (2018). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Galuh*, 5(4), 17–18.
- Mohamad Saleh Gamal. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara. *Ensains Jjournal*, 2(2), 162–171.
- Wilem, R. B. S., Kaunang, M., & Kaawoan, J. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Ranomut Kecamatan Paal Dua Kota Manado. *Jurnal Eksekutif*, 53(9), 1689–1699.
- Marliani, L. (2018). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Galuh*, 5(4), 17–18.
- Mohamad Saleh Gamal. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara. *Ensains Jjournal*, 2(2), 162–171.
- Mu'ti, A., Bernardianto, R. B., & Sion, H. (n.d.). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Kuala Jelai Kecamatan Jelai Kabupaten Sukamara. 4.
- Mudjia Rahardjo. (2018). Antara Konsep, Proposisi, Teori, Variabel dan Hipotesis dalam Penelitian. *Metode Pembelajaran*, 1–4.
- Noreen Ferza Diza, Variza Aditya, L. (2021). Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Duma. 3(1), 28–37.