

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG PEMERINTAHAN DI KANTOR KELURAHAN PAU

Natalia Dwiputri Tarmin¹, I Dewa Ayu Putri Wirantari²

putritarmin861@gmail.com¹, idewaayuputriwirantari199210042023212040@unud.ac.id²

Universitas Udayana

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu komponen penting dalam menciptakan pemerintahan yang responsif terhadap setiap kebutuhan masyarakat. Dalam penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pau, Kecamatan Langke Rembong, Kabupaten Manggarai, yang masih menghadapi masalah pada kurangnya sarana dan prasarana, ketepatan waktu para pegawai, sikap dalam memberikan pelayanan serta pegawai yang tidak datang ke kantor pada saat jam kerja. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik purposive sampling terhadap 8 informan. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pau telah berjalan dengan baik dilihat dari prinsip pelayanan juga standar pelayanannya. Akan tetapi, masih terdapat permasalahan yang membuat kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pau kurang baik terkhususnya pada bidang pemerintahan yakni kurangnya sarana dan prasarana sebagai fasilitas pelayanan, sikap dalam memberikan pelayanan serta pegawai yang tidak datang ke kantor pada saat jam kerja sehingga masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Bidang Pemerintahan, Kantor Kelurahan Pau.

ABSTRACT

Public service is an important component in creating a government that is responsive to the needs of the community. This study analyzes the quality of public services at the Pau Village Office, Langke Rembong Subdistrict, Manggarai Regency, which still faces problems in terms of a lack of facilities and infrastructure, employee punctuality, attitude in providing services, and employees who do not come to the office during working hours. This study uses a descriptive qualitative method with purposive sampling of 8 informants. The quality of public services at the Pau Village Office has been running well in terms of service principles and standards. However, there are still problems that make the quality of public services at the Pau Village Office less than ideal, particularly in the area of governance, namely a lack of facilities and infrastructure for service delivery, attitudes in providing services, and employees who do not come to the office during working hours, resulting in the community feeling dissatisfied with the services provided.

Keywords: *Quality, Public Service, Government Sector, Pau Subdistrict Office.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu komponen penting dalam pemerintahan sebagai penghubung antara masyarakat dan negara. Kualitas pelayanan yang baik dikarenakan pemerintah yang berhasil menjalankan tugasnya. Sebaliknya, jika kinerja yang diberikan kurang maksimal dapat berpotensi menurunkan kepercayaan dari masyarakat. Pemerintah memiliki wewenang dalam pelayanan publik. Akan tetapi, pada kenyataannya masih ada ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, baik itu dari aspek sarana dan prasarana juga dari sikap para pegawainya. Menurut beberapa kajian ilmiah, kualitas pelayanan dipengaruhi secara positif oleh kompetensi karyawan yang diberikan (Detson Ray Halomoan Sitorus, Dimas Agustian, 2024; Fitriah Mandasari, Zulkieflimansyah, 2023; Namirah, Rahman Sri Nuringwahyu, 2021; Safitri, 2020).

Kelurahan merupakan salah satu organisasi dari pemerintah yang paling dekat dengan masyarakat dan menjadi dasar dari keberhasilan suatu pemerintah itu sendiri serta diharapkan kelurahan bisa memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dari yang peneliti lihat sebelumnya, masih terdapat banyak pengaduan terkait keluhan-

keluhan dari masyarakat dengan pelayanan yang diberikan. Menjadi kelurahan paling besar serta penduduk terbanyak di Kecamatan Langke Rembong dengan jumlah 9.696 jiwa (Manggarai dalam angka 2024). Hal tersebut yang menjadi salah satu alasan peneliti ingin melakukan penelitian di Kantor Kelurahan Pau, dengan banyaknya keluhan-keluhan dari masyarakat terkait lamanya waktu pelayanan, ketidakpastian informasi yang diberikan kepada masyarakat, sikap dalam memberikan pelayanan serta ada pegawai yang tidak datang ke kantor pada saat jam kerja.

Terdapat tiga bidang dalam Kantor Kelurahan Pau yaitu bidang pemerintahan, bidang pembangunan dan kesejahteraan rakyat, dan bidang trantib. Bidang Pemerintahan mempunyai tugas pelayanan sebagai berikut :

1. Menyusun rencana kegiatan di bidang pemerintahan, melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pemerintahan Kelurahan, melakukan pembinaan wilayah yang meliputi peningkatan peran serta peningkatan peran serta masyarakat, peningkatan peran serta lembaga adat (Tua Golo, tua Teno) dan pembinaan kehidupan bermasyarakat (LKIP Kec. Langke Rembong 2021).
2. Menyelesaikan masalah sosial kemasyarakatan dan pertanahan, mendata dan melaporkan data tanah, membina administrasi pemerintahan kelurahan, melakukan bimbingan dan pemantauan kegiatan lembaga kelurahan, melaksanakan rapat kerja secara berkala dengan aparatur kelurahan, melaporkan data dan kegiatan partai politik tingkat kelurahan, mengumpulkan dan melaporkan data administrasi kependudukan (LKIP Kec. Langke Rembong 2021).
3. Melayani kartu identitas penduduk musiman (sementara), memberikan pengesahan salinan surat-surat kependudukan, mengawasi tanah-tanah Negara dan aset-aset Pemerintahan Daerah di Wilayah Kelurahan, memfasilitasi kegiatan Forum Komunikasi Antar Umat Beragama (FKUB) tingkat kelurahan, melaksanakan pungutan atas pajak dan retribusi daerah di wilayah kerjanya merumuskan Peraturan Kelurahan dan melaksanakan tugas dinas lainnya yang diberikan atasan (LKIP Kec. Langke Rembong 2021).

Bidang pembangunan dan kesejahteraan rakyat mempunyai tugas, menyusun rencana serta mengkoordinasikan kegiatan kesejahteraan masyarakat, sosial dan lingkungan hidup, dengan beberapa tugas pelayanan sebagai berikut :

1. Menyusun rencana kegiatan bidang pembangunan dan kesejahteraan rakyat, membina pemeliharaan kebersihan di lingkungan, mengawasi sarana dan prasarana pelayanan umum, mengolah data PMKS tingkat kelurahan, menyebarluaskan informasi kebijakan daerah di bidang pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kemasyarakatan, memberikan rekomendasi dan perizinan tertentu, menyelenggarakan lomba/penilaian terhadap RT, RW, Karang Taruna, PKK, Lingkungan atau lembaga lain yang ada di tingkat kelurahan (LKIP Kec. Langke Rembong 2021).
2. Memfasilitasi penyelenggaraan pembangunan di wilayah kerjanya, membina Lembaga Komunikasi Masyarakat tingkat kelurahan, memfasilitasi pengembangan perekonomian di wilayah kerjanya, mendata dan menyusun Profil Kelurahan, dan melaksanakan tugas dinas lainnya yang diberikan atasan (LKIP Kec. Langke Rembong 2021).

Bidang trantib mempunyai tugas mengkoordinasikan penyusunan rencana penyiapan administrasi dalam rangka evaluasi dan pelaporan pelaksanaan pembangunan serta membina potensi swadaya masyarakat dan menyusun rencana, dengan beberapa tugas pelayanan sebagai berikut :

1. Menyusun rencana kegiatan bidang ketentraman dan ketertiban Umum, membimbing dan memantau penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban, membina secara preventif terhadap gangguan ketentraman dan ketertiban, membina anggota Hansip tingkat

kelurahan, melakukan pengamanan terhadap pelaksanaan Peraturan Daerah, Peraturan Bupati, Keputusan Bupati serta Peraturan Perundang-undangan lainnya di wilayah kerjanya (LKIP Kec. Langke Rembong 2021).

2. Mencegah penyakit masyarakat (PEKAT) yang meliputi perjudian, minuman keras, Prostitusi, narkoba dan obat-obatan, dan Melaksanakan tugas dinas lainnya yang diberikan atasan (LKIP Kec. Langke Rembong 2021).

Bidang pemerintahan merupakan perangkat kelurahan yang mempunyai kewajiban serta tanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan pada tingkat kelurahan. Selain itu, Bidang Pemerintahan merupakan perangkat kelurahan yang mempunyai kewajiban serta tanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan pada tingkat kelurahan. Selain itu, Bidang Pemerintahan di kantor kelurahan adalah seksi atau unit kerja yang secara spesifik bertugas untuk melaksanakan sebagian fungsi pemerintahan yang dilimpahkan oleh camat atau kepala daerah kepada lurah juga dalam melaksanakan urusan pemerintahan umum yang menjadi kewenangan kelurahan dalam wilayah kerjanya. Bidang ini merupakan perpanjangan tangan (representasi) dari pemerintah daerah (setingkat di atas kelurahan, yaitu kecamatan) dalam menjalankan tugas-tugas administratif, pelayanan publik, dan pemeliharaan ketertiban sipil di tingkat masyarakat paling bawah (Rukun Tetangga/RT dan Rukun Warga/RW) (sumber Kelurahan Pau).

Kantor Kelurahan Pau banyak menghadapi berbagai masalah seperti kurangnya sarana dan prasarana serta sikap dari para pegawai dalam melakukan pelayanan. Hal tersebut berbeda dengan prinsip pelayanan publik sebagaimana tertulis pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menegaskan pentingnya profesionalitas, keramahan, dan standar kualitas layanan.

Berdasarkan pasal 1 ayat 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selain itu, masalah penyampaian informasi juga menjadi hambatan dalam pelayanan publik di Kelurahan Pau. Meskipun informasi biasanya disampaikan melalui ketua RT maupun di media sosial, masih sering terjadi keterlambatan atau ketidakterusan informasi sehingga masyarakat harus datang langsung ke kantor untuk memastikan kebenarannya. Hal ini menambah beban kelurahan dan mengurangi efisiensi pelayanan.

Melihat kondisi tersebut, peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pau menjadi kebutuhan mendesak. Maka dari itu, diperlukan analisis menyeluruh mengenai kualitas pelayanan yang diberikan serta faktor-faktor penghambatnya. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dari Parasuraman (2002) yang mencakup lima indikator utama, yaitu: keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Melalui pendekatan ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kondisi pelayanan publik di Kelurahan Pau serta memberikan rekomendasi perbaikan bagi peningkatan mutu layanan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian ini berfokus untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di bidang pemerintahan pada Kantor Kelurahan Pau, Kecamatan Langke Rembong, Kabupaten Manggarai, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan praktik pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Jenis penelitian ini dipilih untuk menyajikan data secara sistematis, akurat, dan faktual terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pau Kabupaten Manggarai.

Teori kualitas Pelayanan menurut Parasuraman (2002) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Parasuraman adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan produk fisik (*tangibles*).

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Pau Kecamatan Langke Rembong Kabupaten Manggarai, Nusa Tenggara Timur. Pemilihan tempat magang didasarkan pada adanya kendala yang dirasakan langsung oleh masyarakat juga dikarenakan tempat tersebut mudah dijangkau oleh peneliti. Lokasi ini juga dipilih karena terdapat kendala dalam pelayanan publik sehingga menarik untuk diteliti serta hasil dari penelitian ini akan berguna dalam mengembangkan ilmu administrasi publik.

Data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung yang didapatkan dari narasumber atau informan yang dianggap sangat berpotensi dalam memberikan data yang relevan dan sebenarnya dilapangan. Data sekunder diperoleh dari data yang diambil dari suatu organisasi atau perusahaan dengan permasalahan di lapangan yang terdapat pada Kantor Kelurahan Pau, seperti bahan bacaan serta laporan-laporan penelitian.

Pengumpulan data dikumpulkan melalui tiga teknik utama:

1. Wawancara, kegiatan tanya jawab lisan antara dua (2) orang atau lebih secara langsung. Wawancara dilakukan untuk memperoleh data guna kelengkapan data-data yang diperoleh sebelumnya.
2. Observasi, pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang yang diteliti. Kegiatan terhadap obyek penelitian ini untuk memperoleh keterangan data yang lebih akurat mengenai hal-hal yang diteliti terkait dengan kualitas pelayanan terhadap masyarakat di Kelurahan Pau.
3. Dokumentasi, dengan menkaji dokumen-dokumen baik itu berupa buku referensi maupun peraturan atau pasal yang berhubungan dengan penelitian ini guna melengkapi materi-materi yang berhubungan dengan penelitian yang penulis lakukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pembahasan ditemukan pada bagian ini dengan teori kualitas pelayanan oleh Parasuraman (2002) yaitu berhubungan dengan kualitas pelayanan serta faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Pau Kecamatan Langke Rembong Kabupaten Manggarai, dengan focus penelitian, diantaranya keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti langsung (*tangibles*).

1. Keandalan atau *reliability*

Kehandalan yang didefinisikan sebagai suatu ketepatan waktu serta kemampuan dari para pegawai di Kantor Kelurahan Pau dalam memberikan pelayanan ke masyarakat.

a. Ketepatan waktu

Para pegawai dapat memberikan pelayanan yang baik dengan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya maka masyarakat akan merasa puas dengan hal tersebut. Masih ada pegawai yang belum bisa memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan. Sehingga, banyak muncul keluhan-keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

b. Kemampuan pegawai

Kemampuan pegawai di sini berhubungan dengan bagaimana para pegawai menguasai tugas-tugas pada setiap bidang khususnya pada bidang pemerintahan dengan jumlah pegawai sebanyak 2 orang. Kemampuan dari para pegawai sudah bisa dibilang baik dikarenakan pegawai mampu dalam menjalankan tugas-tugasnya dalam melaksanakan pelayanan publik.

2. Daya tanggap atau *responsiveness*

Ketanggapan pegawai dalam penelitian ini berkaitan dengan daya tanggap para pegawai atas penyampaian keluhan-keluhan dari masyarakat.

- a. Daya tanggap dalam penelitian ini berhubungan dengan adanya ketepatan serta kecepatan dalam melayani masyarakat. Daya tanggap pegawai di Kantor Kelurahan Pau sudah baik dikarenakan para pegawai dengan cepat melayani masyarakat yang berhubungan dengan BLT serta bantuan lainnya. Akan tetapi, masih ada juga kinerja yang kurang dari pegawai yang berhubungan dengan administrasi.

3. Jaminan atau *assurance*

Jaminan atau assurance di dalamnya terdapat kesopanan, sifat yang bisa dipercaya, dan kepastian waktu pelayanan.

- a. Kesopanan dan sifat dapat dipercaya

Dalam hal ini ada pegawai yang mendapatkan respon yang kurang baik dari masyarakat yang berhubungan dengan kesopanan dan kepastian waktu pelayanan.

- b. Kepastian Waktu Pelayanan

Dalam hal ini kepastian waktu diberikan oleh para pegawai kepada masyarakat. Kepastian waktu pelayanan dari Kantor Kelurahan Pau dikatakan baik juga sudah sesuai. Sehingga, hal tersebut yang mendukung kualitas pelayanan di bidang pemerintahan dari Kantor Kelurahan Pau.

4. Empati atau *emphaty*

Empathy atau empati dalam hal ini berhubungan dengan penyampaian informasi kepada masyarakat, yang biasanya informasi tersebut berhubungan dengan informasi bantuan serta informasi lainnya. Dari pihak Kantor Kelurahan Pau sudah menyampaikan informasi dengan baik yang diteruskan ke para RT kepada masyarakat secara langsung maupun melalui platform media sosial seperti WhatsApp. Akan tetapi, salah satu hal yang menjadi masalahnya muncul dari para RT yang tidak dapat meneruskan informasi kepada masyarakat. Sehingga, banyak masyarakat yang datang langsung ke Kantor Kelurahan Pau untuk mendapatkan informasi lebih lanjut.

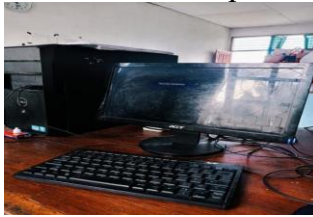
5. Bukti langsung atau *tangibles*

Bukti langsung yang dapat dilihat dalam proses pelayanan berupa fasilitas fisik, penampilan pegawai serta penggunaan alat bantu dalam mendukung proses pemberian pelayanan agar dapat memberikan rasa nyaman pada saat melakukan pelayanan ke masyarakat.

- a. Fasilitas fisik di Kantor Kelurahan Pau

Dalam penelitian ini adalah masih terdapat kekurangan pada komputer dengan model lama serta komputer tersebut sangat lama pada saat dihidupkan dan printer yang sering kali rusak pada saat digunakan dalam melakukan pelayanan sebagai pendukung pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Gambar 1. Komputer



b. Penampilan pegawai atau staff

Penampilan dari para pegawai yang rapi juga pembawaan diri yang baik dapat menciptakan kesan yang baik dari masyarakat. Hal ini menjadi salah satu aspek penting dalam melaksanakan pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil temuan dan analisa terkait dengan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pau Kabupaten Manggarai Nusa Tenggara Timur, yang menggunakan lima indikator kualitas pelayanan oleh Parasuraman, maka bisa disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Pau bisa dikatakan cukup baik secara umum, akan tetapi masih adanya kendala-kendala dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Pada indikator keandalan (reliability), kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan sudah tergolong baik, terkhususnya dalam menguasai tugas administrasi. Akan tetapi, yang menjadi masalah utama yakni ketepatan waktu pelayanan dikarenakan masih ada pegawai yang tidak datang ke kantor pada saat jam kerja sehingga tidak memberikan pelayanan dengan optimal yang memunculkan keluhan-keluhan dari masyarakat.

Pada indikator daya tanggap (responsiveness), adanya pegawai menunjukkan sikap yang cukup baik pada saat melakukan pelayanan terhadap masyarakat, seperti dalam pelayanan terkait bantuan sosial yakni BLT serta bantuan sosial lainnya. Di sisi lain, adanya daya tanggap dalam pelayanan administrasi pemerintahan yang masih harus ditingkatkan agar pelayanan bisa dilakukan dengan lebih cepat serta merata.

Pada indikator jaminan (assurance), adanya kepastian waktu pelayanan yang telah mendukung kualitas pelayanan dan bisa dikatakan cukup jelas terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Akan tetapi, jika dilihat dari sisi kesopanan dan sikap pegawai, memang masih ditemukan adanya perilaku yang kurang profesional dari pegawai yang menimbulkan persepsi negatif serta menurunnya rasa kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Pada indikator empati (empathy), dari pihak kelurahan sudah berusaha menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui ketua RT dan sosial media. Namun, masih kurang optimal peran dari para ketua RT dalam meneruskan informasi sehingga banyak masyarakat yang tidak mendapatkan informasi dengan tepat waktu yang membuat masyarakat harus datang langsung ke kantor kelurahan untuk mendapatkan informasi.

Pada indikator bukti langsung (tangibles), adanya kendala dalam keterbatasan sarana dan prasarana, seperti komputer yang sudah lama dan membutuhkan waktu yang cukup lama dalam menghidupkan komputer tersebut serta printer yang tidak berfungsi secara optimal. Di mana hal ini tentu saja akan berdampak pada lamanya Kondisi ini berdampak pada kenyamanan masyarakat dan proses pelayanan. Selain itu, dari segi penampilan pegawai, telah menunjukkan sikap serta kerapian yang cukup baik dalam mendukung proses pelayanan.

Dari kelima indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman, kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pau sudah memenuhi separuh prinsip pelayanan publik, akan tetapi perlunya perbaikan lebih khusus dalam hal penyampaian informasi yang optimal,

kedisiplinan pegawai, peningkatan sikap profesional, serta penyediaan sarana dan prasarana agar pelayanan publik bisa berjalan lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan setiap masyarakat.

Saran

Berdasarkan pembahasan, hasil penemuan dan kesimpulan berhubungan dengan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Pau, adapun saran-saran dari penulis di antaranya sebagai berikut :

1. Kepada Kantor Kelurahan Pau di Bidang Pemerintahan, supaya bisa mengakomodir sarana dan prasarana yang seringkali susah untuk digunakan karena jika ingin menghidupkan komputer membutuhkan waktu paling sedikit 20-30 menit dan printer yang sering kali rusak agar bisa memudahkan dalam pemberian pelayanan. Supaya tidak kejadian adanya masyarakat yang menunggu lama dalam pembuatan surat keluar. Sehingga kualitas pelayanan dari Kantor Kelurahan Pau semakin baik.
2. Kepada para pegawai dan staff di Kantor Kelurahan Pau agar dapat meningkatkan ketepatan waktu dan disiplin pegawai dengan meningkatkan pengawasan kedisiplinan, mampu menetapkan standar waktu layanan yang tegas, dan pemberian sanksi kepada pegawai dan staff yang sering terlambat datang ke kantor. Karena masih ditemukan pegawai dan staff yang tidak memberikan pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan sehingga memunculkan banyak keluhan masyarakat .
3. Perlunya pelatihan sikap pelayanan dan etika profesi, karena dalam penelitian menunjukkan masih ada pegawai yang bersikap kurang sopan, memberikan respon negatif, dan memperlakukan masyarakat secara berbeda berdasarkan latar belakang ataupun status sosial.
4. Optimalisasi dalam sistem penyampaian informasi, pihak Kantor Kelurahan Pau bisa menetapkan SOP bagi RT tentang kewajiban menyampaikan informasi serta menggunakan papan informasi digital ataupun banner di kantor kelurahan. Karena tidak semua informasi diteruskan dengan baik oleh RT yang membuat masyarakat sering datang secara langsung ke kantor dalam meminta kejelasan informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Pasuraman. (2010). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Edisi Revisi. Bumi Aksara, Jakarta.
- Istianto, Bambang. (2011). Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan. Publik. Mitra Wacana Media Dengan STIAMI, Jakarta
- LKIP Kec. Langke Rembong 2021
- NOBEL AKBAR. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN RATU SIMA DUMAI SELATAN.
- Yakub Fisabillillah, Muhammad Roisul Basyar. (2022). MANAJEMEN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN di KELURAHAN KEBRAON KECAMATAN KARANG PILANG KOTA SURABAYA
- Yunruth Marande. (2017). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN GEBANGREJO KECAMATAN POSO KOTA KABUPATEN POSO.