

**OPTIMALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI PERSURATAN
DI KANTOR KELURAHAN NGLAMES
KECAMATAN MADIUN KABUPATEN MADIUN**

Oleh:

Dyah Ayu Purnamasari¹⁾
Dr. Drs. Joko Pramono, S.Sos, M.Si²⁾
Dr. Drs. Aris Tri Haryanto, M.Si³⁾

PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS SLAMET RIYADI
SURAKARTA

ABSTRAK

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Nglames Kecamatan Madiun secara umum sudah cukup optimal, dengan reliabilitas yang baik, daya tanggap petugas yang memadai, dan empati yang tinggi terhadap masyarakat. Pelayanan administrasi dijalankan dengan prosedur yang jelas dan bukti fisik yang terorganisir dengan baik. Namun, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam meningkatkan kecepatan dan ketepatan waktu, transparansi, serta sosialisasi prosedur kepada masyarakat agar pelayanan dapat lebih optimal dan memenuhi harapan warga. Hambatan dalam optimalisasi pelayanan administrasi persuratan di Kelurahan Nglames meliputi keterbatasan jumlah petugas yang menyebabkan antrian panjang dan pelayanan yang kurang efisien, infrastruktur yang kurang memadai terutama dalam teknologi yang memperlambat proses administrasi, kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur yang berlaku, komunikasi yang kurang efektif antara petugas dan masyarakat, serta tingginya jumlah permohonan yang menyebabkan beban kerja berlebihan bagi petugas.

Kata Kunci : Reliability, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik dalam Pelayanan Administrasi Persuratan

ABSTRACT

The results of the study indicate that administrative services at the Nglames Village Office, Madiun District, are generally quite optimal, with good reliability, adequate responsiveness of officers, and high empathy towards the community. Administrative services are carried out with clear procedures and well-organized physical evidence. However, there is still room for improvement, especially in increasing speed and timeliness, transparency, and socialization of procedures to the community so that services can be more optimal and meet residents' expectations. Obstacles in optimizing administrative services for correspondence in Nglames Village include the limited number of officers which causes long queues and inefficient services, inadequate infrastructure, especially in technology which slows down the administrative process, lack of public understanding of applicable

procedures, ineffective communication between officers and the community, and the high number of requests which causes excessive workload for officers.

Keywords: Reliability, responsiveness, assurance, empathy, physical evidence in Administrative Letter Services

A. PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi kelurahan adalah bagian dari pelayanan publik yang penting untuk kelancaran pemerintahan di tingkat desa. Dengan sistem administrasi yang tertib, pelayanan akan berjalan baik tanpa hambatan. Kualitas pelayanan publik diukur melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang semakin tinggi menunjukkan kualitas layanan yang baik. Kepuasan masyarakat tercapai jika layanan sesuai dengan harapan mereka, yang melibatkan faktor seperti produk, biaya, kompetensi, perilaku pelaksana, dan fasilitas. Kualitas pelayanan dianggap baik apabila terus mempertahankan standar tinggi dan melakukan perbaikan

berkelanjutan sesuai prinsip manajemen pelayanan publik, yang mencakup etika dan profesionalisme.

Pemerintah belum sepenuhnya menerapkan etika pelayanan dengan maksimal, di mana banyak pegawai yang lebih mengutamakan kepentingan pribadi, keluarga, atau organisasi tertentu, mengakibatkan pelayanan publik yang tidak profesional. Etika pelayanan harus menjadi dasar bagi penyelenggara pemerintah untuk mengelola pemerintahan secara profesional, yang tercermin dari kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas dengan cepat, tepat waktu, dan sesuai prosedur. Profesionalisme mencakup kompetensi, keterampilan, pengetahuan,

serta integritas, yang menunjukkan komitmen terhadap pekerjaan.

Pelayanan administrasi di tingkat kelurahan bukanlah tugas yang mudah, terutama karena reformasi birokrasi yang melibatkan perubahan kultur birokrasi yang sudah lama berkembang sejak era kolonial. Pelayanan administrasi persuratan di kelurahan menjadi prioritas karena menyangkut kepentingan masyarakat. Reformasi birokrasi diharapkan membuat aparat pemerintah lebih menjadi pelayan masyarakat sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Optimalisasi pelayanan administrasi persuratan di Kantor Kelurahan Nglames,

Kecamatan Madiun, Kabupaten Madiun, yaitu: 1) Jumlah permohonan administrasi persuratan yang tinggi menyebabkan antrian panjang, mengganggu kelancaran pelayanan dan berpotensi memperlambat proses penyelesaian permohonan surat. 2) Dengan jumlah pegawai yang terbatas, proses administrasi persuratan tidak dapat ditangani secara optimal, mengakibatkan keterlambatan dan kualitas pelayanan yang kurang memadai. 3) Banyak warga yang tidak mengetahui prosedur yang benar dalam mengajukan permohonan administrasi persuratan, sehingga mereka seringkali melakukan kesalahan dalam pengisian formulir atau tidak memenuhi persyaratan yang

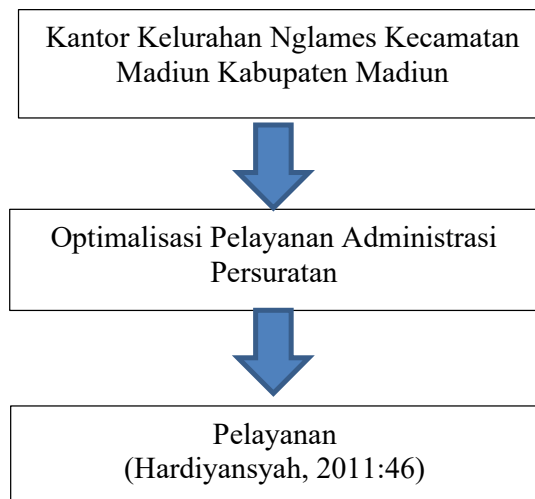
ditentukan, yang akhirnya memperpanjang waktu pelayanan. 4) Perubahan regulasi yang cepat menjadi tantangan bagi Kantor Kelurahan Nglames dalam mengimplementasikan kebijakan baru, baik dari segi pemahaman staf maupun penyesuaian sistem administrasi yang ada. 5) Keterbatasan fasilitas seperti komputer, internet, dan ruang pelayanan yang memadai

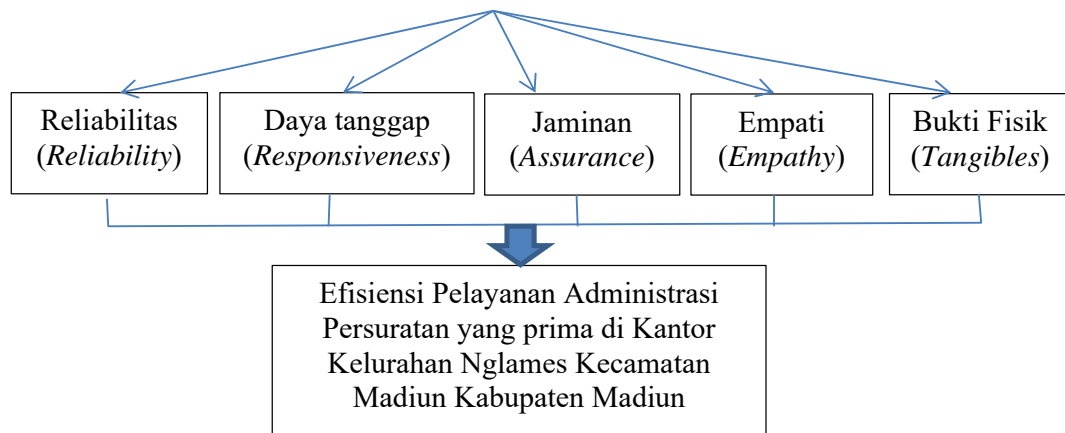
menghambat kelancaran proses administrasi persuratan, yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka dirumuskan suatu pernyataan penelitian sebagai berikut:
Bagaimanakah optimalisasi pelayanan administrasi dalam persuratan di kantor Kelurahan Nglames Kecamatan Madiun Kabupaten Madiun?

B. Kerangka Berpikir

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka peneliti membuat model kerangka pemikiran sebagai berikut :





C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menjawab rumusan masalah. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan akurat fakta, sifat, serta hubungan antarfenomena yang diteliti. Pendekatan kualitatif berfokus pada eksplorasi dan pemahaman makna masalah sosial atau kemanusiaan dari perspektif individu atau kelompok. Lokasi penelitian berada di Kantor

Kelurahan Nglames, Kecamatan Madiun, Kabupaten Madiun, yang menjadi tempat pengumpulan data terkait pelayanan administrasi persuratan, karena lokasi ini relevan dengan fokus penelitian yang dituju.

Penelitian kualitatif memiliki ciri khas di mana peneliti berfungsi sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data, meskipun instrumen lain seperti angket, wawancara, atau observasi dapat digunakan sebagai pendukung.

Kehadiran peneliti sangat penting dalam penelitian ini karena peneliti harus terlibat langsung dengan subjek penelitian, baik manusia maupun non-manusia. Kehadiran peneliti di lapangan harus dijelaskan, apakah subjek penelitian tahu atau tidak tahu tentang keberadaan peneliti dan apakah peneliti terlibat secara aktif atau pasif.

Dalam penelitian ini, teknik purposive sampling digunakan untuk menentukan informan. Teknik ini dipilih agar informasi yang diperoleh memiliki validitas dan reliabilitas yang tinggi. Purposive sampling memilih sampel berdasarkan tujuan tertentu, seperti untuk mempelajari bagaimana masyarakat beradaptasi dengan lingkungan baru. Informan yang

dipilih dalam penelitian ini adalah Sekretaris Kelurahan, Staf Pelayanan Umum, dan warga masyarakat yang mewakili kelompok yang relevan.

Penelitian kualitatif menekankan pentingnya kehadiran peneliti sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data. Peneliti harus memiliki keterlibatan langsung dengan lingkungan penelitian dan subjek yang diteliti. Pemilihan teknik purposive sampling memungkinkan peneliti untuk memperoleh data yang lebih valid dan relevan dengan tujuan penelitian, yaitu untuk memahami bagaimana masyarakat beradaptasi dengan lingkungan baru. Pemilihan informan dilakukan secara objektif berdasarkan kriteria yang jelas untuk memperoleh

hasil yang konsisten dan bermanfaat dalam penelitian.

D. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

1. Reliabilitas (*Reliability*)

Reliabilitas adalah tingkat konsistensi dan ketepatan dalam memberikan layanan. Dalam konteks pelayanan administrasi persuratan di kelurahan, reliabilitas berarti sejauh mana layanan administrasi yang diberikan selalu tepat waktu, sesuai prosedur, dan dapat diandalkan oleh masyarakat. Hal ini meliputi berbagai layanan administrasi seperti pembuatan surat keterangan, surat izin, dan dokumen-dokumen resmi lainnya.

Reliabilitas dalam konteks pelayanan

administrasi persuratan mengacu pada kemampuan lembaga atau instansi untuk memberikan pelayanan yang konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Pelayanan administrasi persuratan biasanya meliputi proses pembuatan surat, pengurusan surat-surat resmi, pemberian izin, dan dokumen penting lainnya yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kantor Kelurahan Nglames, komitmen untuk memberikan pelayanan yang tepat waktu dan akurat berarti bahwa setiap proses administrasi persuratan dilakukan dengan memperhatikan ketepatan waktu dan kualitas informasi

yang tercantum dalam dokumen.

Meningkatkan reliabilitas pelayanan administrasi persuratan di Kantor Kelurahan Nglames, beberapa upaya yang bisa dilakukan antara lain: 1) Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk memahami prosedur yang benar dan cara menggunakan sistem informasi terbaru. 2) Memperkenalkan sistem berbasis teknologi yang lebih efisien dan mudah digunakan untuk mempermudah pengelolaan data dan mempercepat proses administrasi. 3) Memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan administrasi persuratan untuk

menghindari kebingungan dan kesalahan. 4) Melakukan evaluasi berkala untuk menilai kinerja petugas dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Pemantauan ini bisa dilakukan melalui umpan balik dari masyarakat serta survei kepuasan.

Dengan demikian Kantor Kelurahan Nglames berkomitmen untuk memberikan pelayanan administrasi persuratan yang tepat waktu dan akurat sangat bergantung pada kualitas SDM, proses administrasi yang terorganisir dengan baik, serta pemanfaatan teknologi yang optimal. Meskipun ada tantangan yang harus dihadapi, seperti keterbatasan SDM dan infrastruktur, upaya-upaya perbaikan yang

terarah dapat meningkatkan reliabilitas pelayanan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Ke depannya, dengan adanya peningkatan dalam hal teknologi dan kualitas pelayanan, reliabilitas pelayanan administrasi persuratan di kelurahan dapat terus ditingkatkan.

2. Data Tangkap (*Responsiveness*)

Daya tangkap petugas di Kantor Kelurahan Nglames dalam merespons permohonan surat masyarakat dapat dilihat dari efisiensi, kemampuan komunikasi, dan kesiapan menghadapi tuntutan waktu serta kualitas layanan. Kecepatan petugas dalam memproses permohonan surat terkait dengan

pemahaman terhadap jenis surat dan prosedur administratif, serta kemampuan menggunakan teknologi. Petugas yang terorganisir dan memiliki pengetahuan yang baik mampu memberikan informasi yang jelas dan memprioritaskan

permohonan berdasarkan urgensi. Evaluasi berkala dan umpan balik masyarakat sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan daya tangkap petugas, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat.

3. Jaminan (*Assurance*)

Pelayanan administrasi persuratan di Kantor Kelurahan Nglames, Kecamatan Madiun,

Kabupaten Madiun, merupakan bagian penting dalam pelayanan publik yang berfokus pada efisiensi, transparansi, dan kepuasan masyarakat. Optimalisasi pelayanan ini dapat dicapai melalui jaminan kualitas, waktu, transparansi, dan aksesibilitas. Beberapa faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan antara lain kompetensi petugas, sistem informasi terintegrasi, standar operasional prosedur yang jelas, serta pemahaman masyarakat tentang prosedur administrasi. Implementasi jaminan dalam pelayanan administrasi dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan bagi petugas, memperkenalkan sistem berbasis online, menyediakan

informasi yang jelas, serta evaluasi berkala terhadap pelayanan.

Tantangan yang dihadapi meliputi keterbatasan petugas dan anggaran, resistensi terhadap perubahan, serta kurangnya pengembangan teknologi dan infrastruktur. Untuk itu, perlu adanya upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan petugas, penggunaan teknologi, dan peningkatan transparansi.

Jaminan dalam pelayanan administrasi persuratan di Kelurahan Nglames sangat penting untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan kepada masyarakat. Pemerintah kelurahan perlu terus

berupaya memperbaiki kualitas pelayanan dengan melibatkan pelatihan petugas, penerapan teknologi, peningkatan transparansi, serta evaluasi yang rutin. Dukungan masyarakat dan anggaran yang memadai sangat dibutuhkan untuk mengatasi tantangan yang ada, sehingga pelayanan administrasi persuratan dapat berjalan optimal dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

4. Empati (*Empathy*)

Empati dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Nglames berperan penting dalam memberikan layanan administrasi yang lebih manusiawi dan memahami kebutuhan serta perasaan

masyarakat. Pelayanan administrasi, seperti pembuatan surat keterangan dan izin, sering kali berhubungan dengan kebutuhan dasar masyarakat. Tanpa empati, proses administrasi bisa membuat masyarakat merasa diabaikan atau frustrasi. Sebaliknya, dengan empati, petugas kelurahan dapat membangun hubungan yang lebih baik dan memberikan pelayanan yang lebih positif.

Beberapa alasan mengapa empati penting adalah: menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat, membangun kepercayaan antara warga dan pemerintah, serta membantu menjelaskan prosedur administrasi yang rumit.

Empati dapat diterapkan dengan cara seperti sikap ramah, sabar, mendengarkan dengan pengertian, serta menjelaskan prosedur secara sederhana.

Namun, ada tantangan dalam menerapkan empati, seperti tekanan akibat banyaknya warga yang harus dilayani, keterampilan komunikasi petugas yang terbatas, dan terbatasnya fasilitas. Untuk meningkatkan empati, pelatihan komunikasi dan penggunaan teknologi yang mempermudah administrasi dapat diterapkan.

Empati dalam pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Nglames sangat penting untuk menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi

masyarakat. Dengan menunjukkan empati, petugas kelurahan dapat meningkatkan kualitas layanan dan membangun hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan warga. Meskipun terdapat tantangan, penerapan empati yang konsisten dapat mengurangi ketidakpuasan masyarakat dan meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi secara keseluruhan.

5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bentuk fisik dalam pelayanan administrasi persuratan di Kantor Kelurahan Nglames memiliki peran penting dalam meningkatkan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat. Fasilitas yang

ada, seperti ruang pelayanan yang rapi, ruang tunggu yang nyaman, dan penggunaan teknologi untuk mengelola administrasi, telah mengalami peningkatan. Meskipun demikian, masih ada beberapa area yang perlu diperbaiki, seperti aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, informasi prosedur yang kurang jelas, serta beberapa fasilitas yang belum memadai (misalnya ventilasi dan pendingin udara). Jumlah petugas yang terbatas juga bisa menyebabkan antrian panjang, dan sistem pelayanan digital perlu ditingkatkan untuk mempermudah masyarakat.

Bentuk fisik kantor kelurahan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas

pelayanan administrasi. Ruang yang terorganisir dengan baik dan fasilitas yang mendukung dapat mempercepat proses administrasi dan meningkatkan kenyamanan masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat meningkat jika fasilitas lebih inklusif dan aksesibilitas diperbaiki. Beberapa rekomendasi untuk perbaikan termasuk menambah fasilitas ramah disabilitas, meningkatkan sistem digital, memperbaiki kualitas ruang tunggu, menambah jumlah petugas, dan menyediakan informasi yang lebih jelas mengenai prosedur administrasi. Dengan perbaikan ini, pelayanan administrasi

persuratan akan lebih optimal, meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan masyarakat.

E. PENUTUP

Kesimpulan dari optimalisasi pelayanan administrasi persuratan di Kelurahan Nglames Kecamatan Madiun Kabupaten Madiun adalah sebagai berikut: 1) Pelayanan administrasi di Kelurahan Nglames sudah menunjukkan konsistensi yang baik dalam hal waktu, prosedur, dan hasil, yang tercermin dari rutinitas pelaksanaan prosedur administrasi sesuai standar yang telah ditetapkan. 2) Sistem informasi yang digunakan untuk pelayanan administrasi persuratan dapat diandalkan, mudah diakses, dan terintegrasi dengan sistem lainnya, yang meminimalkan kesalahan

dalam pencatatan dan pengiriman surat. 3) Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang cepat, tepat, dan sesuai prosedur mencerminkan reliabilitas pelayanan yang ada di Kelurahan Nglames. 4) Pengaduan atau masalah yang disampaikan masyarakat dapat ditanggapi dan diselesaikan dengan baik, yang meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan administrasi. 5) Kualitas dan kompetensi petugas di Kelurahan Nglames berperan penting dalam mengurangi kesalahan dan meningkatkan reliabilitas pelayanan, dengan dukungan pelatihan dan pemahaman yang mendalam mengenai prosedur administrasi. 6) Peningkatan

infrastruktur dan penerapan teknologi yang tepat, termasuk sistem digitalisasi, berperan dalam mempercepat dan mempermudah pelayanan administrasi persuratan serta mengurangi kesalahan manual.

Hambatan optimalisasi pelayanan administrasi persuratan di Kelurahan Nglames, Kecamatan Madiun, Kabupaten Madiun, mencakup beberapa faktor utama yang menghambat kelancaran proses pelayanan: 1) Jumlah petugas yang terbatas menyebabkan antrian panjang dan pelayanan yang kurang efisien, yang berdampak pada lambatnya kecepatan pelayanan dan ketepatan waktu dalam memenuhi permohonan administrasi masyarakat. 2) Terutama dalam hal

penggunaan teknologi, banyak proses administrasi yang masih dilakukan secara manual. Hal ini memperlambat proses dan meningkatkan risiko kesalahan. Selain itu, sistem informasi yang tidak terintegrasi juga menghambat kelancaran pelayanan. 3) Banyak masyarakat yang belum memahami tata cara dan persyaratan administrasi dengan baik. Ini menyebabkan kesalahan dalam pengisian formulir dan memperlambat proses pelayanan, serta ketidaknyamanan bagi masyarakat. 4) Kurangnya pemahaman antara petugas kelurahan dan masyarakat dalam menyampaikan informasi menyebabkan kesalahan dan kebingungan yang memengaruhi kualitas

pelayanan. 5) Banyaknya permohonan administrasi yang harus diproses menyebabkan beban kerja berlebihan bagi petugas kelurahan. Hal ini dapat menurunkan kualitas dan kecepatan pelayanan karena petugas harus menangani banyak tugas sekaligus.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- A Muri Yusuf. 2017. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan. Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana
- A.S Moenir, 2015. *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung : CV Alfabeta.
- Abdurachman, Insan Maulana. (2017). *Analisis Wakamono Kotoba* “Bimyou”
- Abuzar Asra dan Achmad Prasetyo. 2015. “*Pengambilan Sampel dalam Penelitian Survei*” Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Achmadi, Abu dan Narbuko, Cholid. 2016. *Metodologi Penelitian*. Penerbit: PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Anto Dajan, 1986, *Pengantar Metode Statistik II*, Penerbit LP3ES, Jakarta.
- Bagong, Suyanto. 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2007). *Designing and conducting mixed methods research*. Thousand Oaks, Calif: SAGE Publications.
- Creswell, John W. 2009, “Research Design Pendekatan Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed”, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- David, Fred R. 2002. *Manajemen Strategis Konsep*. Jakarta : Salemba Empat
- Depdikbud, 1989, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Buku Satu, Jakarta: Balai Pustaka Utama
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2016. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy Tjiptono, 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.
- Hadari Nawawi. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

- Jasfar, Farida. "Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu", Ghalia Indah, Bogor.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Kotler dan Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium*. Jakarta: Prenhalindo.
- Labolo, D. H. M. (2016). *Etika Pemerintahan* (Vol. 294441, pp. 0–1).
- Labolo, Muhadam. 2016. *Modul Etika Pemerintahan Institut Pemerintahan Dalam Negeri*.
- M. Nazir. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mahmudi, 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Penerbit UUP STIM YKPN, Yogyakarta
- Mardiasmo. 2002. *Otonomi & Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Mertins Jr (2003), *Aspek dalam Etika Pelayanan*, Jakarta: Erlangga.
- Miles,M.B, Huberman,A.M, dan Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press. Sage Publications.
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mohamad, Nazir (1998), *Metode Penelitian*, Jakarta: Salemba Empat. Mohammad
- Moleong, Lexy J.. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy.2014. *Metode Penelitian Kualitatif* , Edisi Revisi. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Munir, Muahammad dan Wahyu Ilaihi, 2006, *Manajemen Dakwah*, Jakarta: Prenada Media
- Musri, & Afri, R. (2022). *Administrasi Publik*. In Paper Knowledge (Vol. 7,Issue 2).
- Napitupulu, Paiman. 2012. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nawawi,Nawawi, 2016. *Administrasi Pendidikan*, Jakarta, ghalia Indonesia.
- Nazir, 2014, *Metodologi Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Ngabito M. 2013. *Analisis Kesesuaian Dan Daya Dukung Ekowisata Pulau SarondeKabupaten Gorontalo Utara Provinsi Gorontalo*. Universitas Hasanuddin.

- Nina Rahmayanty, 2010. *Manajemen Pelayanan Prima* (Penerbit: Graha Ilmu. Jakarta.
- Nurcholis, Hanif. 2011. *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Jakarta: Erlangga.
- Philip Kotler, 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (Jakarta: Salemba Empat. Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Penerbit: Graha Ilmu. Yogyakarta
- Puspitarini, R. C. (2022). *Penilaian Layanan Publik Di Mall Mpp Kota Probolinggo Tahun 2021*. 1–37.
- Puspitarini, R. C., & Supriyanto. (2022). *Kualitas Layanan Publik di Pemerintahan Desa SMB*. September, 346–351.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan* Penerbit: Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2008. *Manajemen Pelayanan* (Penerbit: Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Rosady Ruslan, 2019. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi..* Jakarta.
- Sedarmayanti. (2009). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian Sondang, 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit, PT. Bumi. Aksara. Jakarta.
- Silvana, R. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Pop Di Bandar Lampung*. IIB Darmajaya.
- Siringoringo, Hotniar. 2005, *Seri Teknik Riset Operasional Pemrograman Linear*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Supranto, J. 2000. *Teknik Sampling untuk Survei dan Eksperimen*. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta.
- Sutopo dan Suryanto, A. 2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara – Republik Indonesia
- Suyanto. 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana Prenada. Media Group. Christine
- The Liang Gie. (1999). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tim Prima Pena. 2015. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Gita Media Press.
- Wahono, Romi Satrio, 2020. *Menyusun Kerangka Pemikiran Penelitian*.

Penerbit: PT Brainmatics.
Jakarta.

di Yogyakarta. Jurnal
Optimal, 16(1), 57-93.

Winardi. 1996. *Istilah Ekonomi*.
Bandung: Penerbit Mandar
Maju

Karniawati, N., Redjo, S. I., Suwaryo,
U., & Mulyawan, R. (2017). e-
Government in Public
Service: Studies on Tangibles
Aspects in Licensing Services
at Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Office, West Java, Indonesia.
Asian Political Science
Review, 1(1), 56-64.

Jurnal :

Amin, M. (2020). Pengaruh
Profesionalisme Aparatur
Terhadap Kualitas Pelayanan
Publik Bidang Administrasi
Pemerintahan. *PUBLIC POLICY*
(*Jurnal Aplikasi Kebijakan*
Publik & Bisnis), 1(2), 137–152.
<https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v1.i2.p137-152>

Kurniati D.P., (2013). Pengaruh Store
Atmosphere Terhadap
Keputusan Pembelian Obat
Bebas di Apotek Kimia Farma
Kota Jambi. *Jurnal Dinamika*
Manajemen Vol. 1 No.4.

Asisa, U. (2021). Etika Pelayanan
Administrasi di Kantor Dinas
Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten
Luwu. *Angewandte Chemie*
International Edition, 6(11),
951–952., 2013–2015.

Mifthul Huda. “Studi Kasus Sistem
Informasi dan Pelayanan
Administrasi Kependudukan”
Jurnal Sistem Komputer
Volume 9, Nomor 1, April
2020, hlm. 59 - 65

Cahyono, E. (2016). Analisis SWOT
dalam pengembangan strategi
organisasi. *Jurnal Manajemen*
Strategis, 8(1), 56-67.
<https://doi.org/xxxx>

Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan
L. L. Berry, 1990a, “The
Behavioral Consequences Of
Service Quality”, *Journal Of*
Marketing, vol. 60, no. 2, p.
31-46.

Damayanti, L.D., Suwena, K.R., &
Haris, I.A.2019. "Analisis
Kepuasan Masyarakat
Terhadap Pelayanan Publik
Berdasarkan Indeks Kepuasan
Masyarakat (Ikm) Kantor
Kecamatan Sawan Kabupaten
Buleleng. *Jurnal Pendidikan*
Ekonomi Undiksha, Vol. 11,
No. 1, 21.

Hapsari, I. E., & Radito, T. A. (2019).
Pengaruh Word of Mouth dan
Citra Merek terhadap
Loyalitas Konsumen Go-Jek