

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF *DIGITAL GOVERNANCE* (STUDI KASUS DI DESA KEPULUNGAN KECAMATAN GEMPOL)

Amanatul Khoiriyah¹, Aminullah²
^{1,2} Universitas Yudharta Pasuruan, Indonesia
Email: khoiriyahamanatul776@gmail.com



DOI: <https://doi.org/10.34125/jkps.v10i2.605>

Sections Info

Article history:

Submitted: 23 May 2025
Final Revised: 11 May 2025
Accepted: 15 June 2025
Published: 24 June 2025

Keywords:

Service Quality
Kios-Pak Ladi Program
Services



ABSTRAK

The Pasuruan Regency Government created a program for Direct Electronic Population Administration Services (e-Pak Ladi Kiosk). The e-Pak Ladi Kiosk was established based on Pasuruan Regent Regulation Number 11 of 2021 concerning Population Administration and Civil Registration Services. The e-Pak Ladi Kiosk is an innovation in population administration services designed to facilitate the community in accessing various services, such as the creation of Family Cards (KK), Identity Cards (KTP), Child Identity Cards (KIA), birth certificates, and death certificates that are technology-based. However, in practice, it is still not optimal. This research aims to analyze the quality of services of the e-Pak Ladi program. The research method used in this study is qualitative and descriptive. The results of this study indicate a low understanding among the community, particularly among the elderly, regarding the digital service system, which leads to a gap in information access and service utilization. Misunderstandings about the concept of 'digital' as an all-in-one fast service also trigger disappointment when technical disruptions occur, such as slow servers or routine app updates almost every month. Socialization strategies through community forums and approaches to students have been implemented, but have not yet reached all layers of society.

ABSTRAK

Pemerintah Kabupaten Pasuruan membuat program Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi secara Elektronik (Kios e-Pak Ladi). Kios E-Pak Ladi ditetapkan berdasarkan Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Kios e-Pak Ladi merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang hadir untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan, seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), akta kelahiran, dan akta kematian yang berbasis teknologi. Namun, pada pelaksanaannya masih belum optimal, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang analisis kualitas pelayanan program Kios e-Pak Ladi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yang bersifat deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah rendahnya pemahaman masyarakat khususnya kelompok usia tua terhadap sistem pelayanan digital yang menyebabkan kesenjangan akses informasi dan pemanfaatan layanan. Kesalahpahaman tentang konsep "digital" sebagai layanan serba cepat juga memicu kekecewaan saat terjadi gangguan teknis, seperti server lemot atau pembaruan aplikasi rutin hampir setiap bulan. Strategi sosialisasi melalui forum warga dan pendekatan ke pelajar sudah dilakukan, namun belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Program Kios-Pak Ladi, Pelayanan

PENDAHULUAN

Pemerintahan desa di Kabupaten Pasuruan merupakan bagian dari sistem pemerintahan di tingkat lokal yang berperan penting dalam pelayanan masyarakat dan pembangunan desa. Pelayanan publik di pemerintahan desa merupakan salah satu aspek penting dalam pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah desa adalah pelayanan administrasi kependudukan. Dalam pelaksanaannya, pemerintah desa berkoordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) di tingkat kabupaten atau kota. Salah satu langkah untuk mempercepat pelayanan administrasi kependudukan, Pemerintah Kabupaten membuat kebijakan dengan membuat program Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi secara Elektronik (Kios e-Pak Ladi). Kios E-Pak Ladi ditetapkan berdasarkan 'Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil' di mana maksud diterapkannya peraturan ini adalah sebagai pedoman penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat yang salah satunya yaitu diterapkannya layanan Kios E-Pak Ladi dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Kios e-Pak Ladi merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang hadir untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan, seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), akta kelahiran, dan akta kematian. Salah satu keunggulan utama Kios e-Pak Ladi adalah pemanfaatan teknologi informasi. Sistem pelayanan yang terintegrasi memungkinkan petugas untuk memproses data kependudukan secara real-time. Hal ini meminimalisir kesalahan data dan mempercepat proses penerbitan dokumen. Selain itu, Kios e-Pak Ladi juga dilengkapi dengan fasilitas yang memadai, seperti komputer, printer, dan jaringan internet yang stabil. Petugas yang bertugas di kios juga telah mendapatkan pelatihan khusus untuk memberikan pelayanan yang profesional dan ramah kepada masyarakat. Meskipun di Kabupaten Pasuruan memiliki wilayah yang cukup maju, masih menghadapi kesenjangan infrastruktur digital yang signifikan antara daerah perkotaan dan pedesaan. Banyak desa di wilayah ini masih memiliki keterbatasan akses internet yang stabil, yang sangat penting untuk implementasi e-Pak Ladi. Selain itu, kurangnya sumber daya manusia yang terampil dalam mengoperasikan sistem e-Pak Ladi. Banyak perangkat desa di Kabupaten Pasuruan mungkin belum memiliki pelatihan yang memadai dalam teknologi informasi, yang dapat menghambat penggunaan sistem. Tantangan selanjutnya yaitu tingkat literasi digital masyarakat desa juga perlu ditingkatkan untuk memastikan adopsi yang luas. Dalam konteks ini, *Digital Governance* menjadi kerangka kerja yang esensial untuk memastikan bahwa transformasi tersebut berjalan sesuai dengan tujuan, yaitu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Tata kelola digital yang baik akan menciptakan lingkungan yang kondusif bagi inovasi dan pemanfaatan teknologi secara optimal. *Digital Governance* menurut Welchman (2015) terdapat tiga indikator yang harus diperhatikan yaitu :

1. *Digital Strategy* (Strategi Digital)
Diartikan sebagai pendekatan organisasi untuk memanfaatkan kemampuan internet dan world, wide web dan memiliki dua aspek yaitu prinsip panduan dan sasaran kinerja.
2. *Digital Policy* (Kebijakan Digital)
Kebijakan digital yang melandasi pengelolaan pelayanan secara online.
3. *Digital Standart* (Standar Digital)
Standar digital untuk memastikan kualitas dan efektivitas digital yang optimal, seperti kedalaman informasi, strategi, serta spesifikasi taktis yang terkait dengan informasi.

Digital governance yang efektif memerlukan mekanisme evaluasi dan pengawasan yang berkelanjutan. Kios e-Pak Ladi perlu di evaluasi secara berkala untuk mengukur kinerja, mengidentifikasi masalah, dan melakukan perbaikan. Mekanisme pengawasan juga perlu diterapkan untuk memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur yang berlaku.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan peneliti yaitu kualitatif yang mana data yang dihasilkan berupa gambaran dan analisis kritis suatu kejadian yang di amati di lapangan. Hal ini akan membawa topik ini kepada deskripsi atau gambaran apa yang sedang berlangsung. Untuk mendapatkan informasi tersebut peneliti melakukan observasi, wawancara kepada partisipan melalui pertanyaan umum hingga luas, serta dokumentasi, kemudian di kumpulkan dan di analisis yang nantinya data tersebut di tuangkan dalam bentuk laporan tertulis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Adapun dalam menganalisis kualitas pelayanan program kios e-pak ladi dengan menggunakan 3 indikator menggunakan teori *Digital Governance* yang dikemukakan oleh Welchman (2015) dan 5 indikator teori yang dikemukakan oleh Zeithaml et. al (1990) dalam Hardiyansyah (2018) yaitu sebagai berikut :

A. *Digital Strategy* (Standar Digital)

Tantangan utama dalam pelaksanaan layanan Kios e-Pak Ladi adalah rendahnya pemahaman masyarakat, khususnya kelompok usia tua, terhadap sistem pelayanan digital, yang menyebabkan kesenjangan akses informasi dan pemanfaatan layanan. Kesalahpahaman tentang konsep "digital" sebagai layanan serba cepat juga memicu kekecewaan saat terjadi gangguan teknis, seperti server lemot atau pembaruan aplikasi rutin. Strategi sosialisasi melalui forum warga dan pendekatan ke pelajar sudah dilakukan, namun belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, keterbatasan sumber daya dalam pengelolaan media informasi menyebabkan penyebaran informasi kurang optimal. Meski begitu, masyarakat yang telah menggunakan layanan ini menilai program Kios e-Pak Ladi memiliki potensi besar, asalkan didukung dengan peningkatan infrastruktur jaringan, penyederhanaan sistem, dan pelatihan aparat desa untuk memastikan pelayanan yang efisien dan merata.

Bagian ini hal terpenting dari artikel Anda. Analisis dan pembahasan harus jelas dan singkat. Hasilnya harus meringkas temuan (ilmiah) dan memberikan data dengan sangat rinci. diharapkan dapat mempertegas perbedaan antara hasil atau temuan Anda dengan publikasi sebelumnya oleh peneliti lain.

B. *Digital Policy* (Kebijakan Digital)

Pelaksanaan program Kios e-Pak Ladi di Kabupaten Pasuruan telah didukung secara formal melalui nota kesepahaman (MoU) antara Dispendukcapil, Bupati, dan para Kepala Desa, menjadikannya bagian dari kebijakan strategis dalam percepatan digitalisasi layanan publik. Namun, sosialisasi kebijakan ini masih kurang optimal, terbukti dari minimnya pemahaman masyarakat terhadap dasar hukum layanan tersebut. Dalam hal perlindungan data pribadi, desa hanya berperan sebagai pengunggah data ke sistem Dispendukcapil, sementara proses validasi hingga pencetakan dokumen menjadi wewenang penuh Dispendukcapil, guna menjaga keamanan dan kerahasiaan data. Untuk menjaga konsistensi implementasi,

pemerintah daerah rutin menggelar rapat koordinasi dengan operator desa guna menyampaikan pembaruan sistem, menanggapi kendala lapangan, serta memperkuat kapasitas teknis, sehingga program Kios e-Pak Ladi dapat berjalan efektif, aman, dan berkelanjutan.

C. *Digital Standard* (Standar Digital)

Implementasi program Kios e-Pak Ladi di desa-desa didukung oleh fasilitas teknologi dasar seperti Wi-Fi, komputer, dan printer, namun kualitas pelayanan masih terganggu oleh faktor eksternal seperti cuaca ekstrem dan ketergantungan pada sistem pusat Dispendukcapil, yang menyebabkan kerusakan aplikasi dan keterlambatan layanan, terutama dalam pencetakan KTP akibat kekosongan blanko. Estimasi waktu pelayanan telah ditetapkan, namun realisasinya kerap tidak sesuai karena kendala teknis. Di sisi lain, keterbatasan pelatihan bagi operator terakhir dilakukan pada 2021 membatasi kemampuan mereka dalam menangani pembaruan sistem dan masalah teknis. Untuk mengatasi hal ini, para operator memanfaatkan grup komunikasi antaroperator sebagai forum berbagi solusi, sementara evaluasi lapangan oleh Dispendukcapil terus dilakukan. Namun, agar program ini berjalan optimal, perlu ada tindak lanjut berupa pelatihan berkala, pembaruan perangkat, dan penyesuaian sistem yang responsif terhadap kebutuhan lokal.

D. *Tangibles* (Berwujud)

Pelayanan e-Pak Ladi masih menghadapi kendala dari sisi sarana dan prasarana, di mana kegiatan pelayanan dilakukan dalam satu ruangan yang juga digunakan bersama sekretaris, bendahara, dan staf desa lainnya, sehingga membatasi ruang gerak, mengurangi privasi, dan berpotensi menimbulkan antrean. Fasilitas pendukung seperti satu unit komputer, PC tambahan, dan printer dinilai cukup memadai, namun belum adanya ruang khusus dan keterbatasan peralatan dapat menghambat pelayanan jika permintaan meningkat. Penyebaran informasi telah dilakukan melalui papan pengumuman di tiap dusun, namun identitas petugas belum dilengkapi dengan seragam atau atribut resmi, karena dianggap sudah dikenal masyarakat. Meski demikian, untuk meningkatkan profesionalisme dan kepercayaan publik, perlu adanya peningkatan fasilitas, ruang pelayanan khusus, serta identitas resmi bagi operator agar pelayanan e-Pak Ladi dapat berjalan lebih optimal.

E. *Reliability* (Kehandalan)

Program e-Pak Ladi bertujuan mempercepat layanan administrasi kependudukan di desa dengan komitmen petugas untuk menyelesaikan dokumen dalam satu hari jika syarat lengkap dan tidak ada gangguan teknis. Namun, dalam praktiknya masih terdapat kendala, seperti kasus keterlambatan pengurusan KTP hingga tiga bulan dan komunikasi yang tidak efektif melalui WhatsApp, memaksa warga datang langsung ke kantor desa. Petugas mengakui adanya potensi human error sekitar 5%, tetapi berupaya segera memperbaikinya di tempat. Hal ini mencerminkan itikad baik dalam pelayanan, namun perbaikan sistem komunikasi, kedisiplinan pelayanan, dan pemantauan kinerja petugas sangat dibutuhkan agar kepercayaan masyarakat terhadap program tetap terjaga dan kualitas layanan meningkat.

F. *Responsiveness* (ketanggapan)

Respons operator e-Pak Ladi terhadap permintaan masyarakat tergolong cepat dan menunjukkan komitmen pelayanan yang baik. Namun, sistem penanganan pengaduan masih informal dan belum terstruktur, karena belum tersedia saluran resmi seperti call center atau platform pengaduan yang mudah diakses. Saat ini, masyarakat harus datang langsung ke kantor desa atau menghubungi operator melalui WhatsApp pribadi, yang menyulitkan warga dengan keterbatasan waktu atau akses transportasi, serta berisiko terjadi

keterlambatan respons. Oleh karena itu, diperlukan sistem pengaduan yang lebih resmi dan profesional, seperti nomor layanan desa atau platform digital, untuk mendukung komunikasi yang transparan, efisien, dan akuntabel.

G. Assurance (jaminan)

Program e-Pak Ladi dinilai cukup baik oleh pelaksananya dengan nilai B+ selama lima tahun terakhir, namun hanya satu kali dilakukan pelatihan teknis atau bimtek, yang menunjukkan kurangnya upaya peningkatan kapasitas petugas. Meski begitu, pelayanan tetap dijalankan dengan prinsip 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun) sebagai bentuk pelayanan publik yang humanis dan membangun kepercayaan masyarakat. Kesadaran akan pentingnya keamanan data juga tinggi, mengingat sensitifnya informasi seperti NIK dalam layanan digital. Ke depan, diperlukan bimtek berkala dan peningkatan sistem keamanan untuk menjaga kualitas pelayanan serta perlindungan data pribadi masyarakat.

H. Empathy (empati)

Pelayanan e-Pak Ladi menerapkan pendekatan ramah dan inklusif, dengan petugas desa yang sabar dan sopan dalam membantu masyarakat yang kurang memahami teknologi, sehingga menciptakan layanan yang humanis dan mudah diakses, terutama bagi kelompok rentan. Program jemput bola juga telah dilaksanakan, seperti pada tahun 2022 untuk perekaman E-KTP bagi penyandang disabilitas, ODGJ, dan lansia, serta direncanakan pendataan pelajar usia 17 tahun melalui berbagai media sosialisasi. Namun, kendala teknis masih menjadi hambatan, khususnya keterbatasan akses server dari Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan yang membatasi waktu pelayanan hanya pukul 08.00–11.00, sehingga diperlukan dukungan dari pemerintah kabupaten untuk memperluas jam layanan dan meningkatkan efisiensi sistem agar mampu menjangkau lebih banyak warga secara optimal.

1. Faktor Penghambat Pelayanan Program Kios e-Pak Ladi di Desa Kepulungan

Pelaksanaan layanan e-Pak Ladi masih menghadapi berbagai hambatan utama yang mengurangi efektivitas dan partisipasi masyarakat. Kendala teknis menjadi faktor paling dominan, seperti gangguan jaringan, aplikasi error, dan sistem yang tidak stabil akibat pembaruan rutin dari Dispendukcapil. Bahkan, sempat terjadi gangguan selama satu minggu penuh yang membuat layanan tidak bisa berjalan. Selain itu, waktu operasional yang terbatas hingga pukul 11 siang karena keterkaitan langsung dengan server kabupaten, menjadi tantangan tersendiri, terutama bagi pelajar yang tidak bisa terlibat langsung dalam pengurusan administrasi karena masih berada di sekolah. Akibatnya, akses layanan menjadi tidak fleksibel dan menyulitkan sebagian masyarakat. Selain kendala teknis dan operasional, aspek sosial juga turut menjadi penghambat. Minimnya pemahaman masyarakat terhadap manfaat dan prosedur layanan e-Pak Ladi, terutama di kalangan warga yang belum akrab dengan teknologi digital, menimbulkan kebingungan dan keengganan dalam memanfaatkannya. Sosialisasi yang belum merata, terutama di desa-desa dengan tingkat literasi digital rendah, menyebabkan banyak warga tidak mengetahui keberadaan atau fungsi layanan ini. Ketidaktahuan ini berdampak pada rendahnya partisipasi, karena masyarakat cenderung memilih metode konvensional. Secara keseluruhan, gangguan teknis, keterbatasan operasional, dan kurangnya edukasi menjadi faktor yang saling berkaitan dan harus ditangani secara sistematis agar layanan e-Pak Ladi benar-benar dapat diakses dan dimanfaatkan secara luas.

2. Faktor Pendukung Pelayanan Program Kios e-Pak Ladi di Desa Kepulungan

Keberhasilan operasional Kios e-Pak Ladi sangat ditopang oleh dukungan aktif perangkat desa yang tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga terlibat langsung dalam

sosialisasi, fasilitasi teknis, dan arahan strategis. Keterlibatan mereka menjadi penghubung antara sistem digital dan masyarakat. Selain itu, peran operator yang memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi juga sangat krusial. Dengan pemahaman teknis yang memadai, operator mampu memberikan layanan cepat dan akurat serta menangani kendala teknis secara mandiri. SDM yang terlatih dalam digitalisasi menjadi kunci utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang efisien, akuntabel, dan berdaya saing.

Namun demikian, pengelolaan informasi digital masih menghadapi tantangan akibat keterbatasan sumber daya, seperti pengelolaan website desa yang belum maksimal. Dukungan eksternal dari mahasiswa Politeknik Negeri Jember melalui program pengabdian masyarakat menjadi solusi sementara dalam pembuatan konten dan promosi layanan e-Pak Ladi. Untuk menjangkau masyarakat secara lebih luas, perangkat desa juga aktif melakukan sosialisasi melalui forum komunitas dan memasang papan informasi di setiap dusun. Strategi ini terbukti efektif dalam mengenalkan layanan kepada warga yang belum akrab dengan teknologi, sehingga meningkatkan partisipasi dan pemanfaatan fasilitas e-Pak Ladi secara lebih merata.

Pembahasan

Pemerintah Kabupaten Pasuruan meluncurkan program Kios e-Pak Ladi sebagai inovasi pelayanan publik digital di bidang administrasi kependudukan untuk mempercepat, mempermudah, dan menjangkau masyarakat hingga tingkat desa. Program ini memanfaatkan operator desa sebagai perantara input data secara daring sehingga warga tidak perlu datang ke kantor Dispendukcapil, dengan dokumen diambil di balai desa. Meski menawarkan kemudahan, pelaksanaan program menghadapi berbagai kendala seperti infrastruktur internet yang buruk, aplikasi sering error dan pembaruan tanpa pelatihan, waktu operasional server terbatas, serta minimnya sosialisasi dan komunikasi digital di desa. Selain itu, tidak adanya saluran pengaduan resmi, ketidaksesuaian pelayanan dengan SOP, serta rendahnya literasi digital warga turut menghambat efektivitas layanan. Oleh karena itu, keberhasilan Kios e-Pak Ladi sangat bergantung pada perbaikan infrastruktur, peningkatan kapasitas SDM, sosialisasi intensif, serta pendekatan edukatif agar masyarakat dapat beradaptasi dengan layanan digital ini.

KESIMPULAN

Program Kios e-Pak Ladi di Kabupaten Pasuruan merupakan langkah strategis dalam digitalisasi layanan administrasi kependudukan di tingkat desa, namun implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan, terutama rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur, serta kurangnya sosialisasi dan pelatihan lanjutan bagi operator. Meskipun didukung oleh dasar hukum yang jelas dan memiliki potensi besar dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, kendala seperti gangguan jaringan, persepsi keliru tentang layanan digital, serta ketergantungan terhadap sistem pusat Dispendukcapil menghambat optimalisasi layanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya terpadu dari pemerintah daerah, termasuk peningkatan kapasitas SDM, penyempurnaan infrastruktur, dan strategi komunikasi publik yang lebih inklusif, agar transformasi digital ini benar-benar dapat dirasakan manfaatnya oleh seluruh lapisan masyarakat desa. Pelaksanaan layanan e-Pak Ladi masih menghadapi hambatan teknis seperti jaringan tidak stabil dan sistem error, keterbatasan waktu operasional, serta rendahnya pemahaman masyarakat akibat minimnya sosialisasi, yang bersama-sama membatasi akses dan partisipasi pengguna. Keberhasilan program sangat bergantung pada peran aktif perangkat desa dan operator yang kompeten dalam teknologi informasi, yang tidak hanya menjalankan tugas administratif tetapi juga

menggerakkan sosialisasi dan menjaga kelancaran layanan. Meski promosi digital terbatas oleh sumber daya manusia, kolaborasi dengan pihak eksternal seperti mahasiswa serta strategi sosialisasi lewat forum komunitas dan media lokal efektif memperluas jangkauan layanan dan meningkatkan partisipasi masyarakat, sehingga upaya penanganan hambatan ini sangat penting untuk mengoptimalkan potensi e-Pak Ladi dalam pelayanan administrasi digital di desa.

REFERENSI

- Agus Taryana, I. S. (2022). *State Of The Art dari Digital Governance* dalam Hubungannya dengan *Good Governance* Melalui Analisis Vosviewer dan *Systematic Mapping Studies* (SMS). *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Bidang Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, 143-144.
- Bambang Suryantoro, Y. K. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Politeknik Pelayanan Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 223-224.
- Dadan Zaliludin, B. A. (2020). Implementasi *E-Goverment* Berbasis Android. *Jurnal Sistem Informasi*, 84.
- Dr. Hardiyansyah, M. (2018). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Husni, M. N. (2023). *Digital Governance* pada Platfrom Simpati 2.0 di Kabupaten Sumedang. *Jurnal Administrasi Publik*, 10-12.
- Itje Pangkey, M. I. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. TAHTA MEDIA GRUP.
- Jean Damascene Twizeyimana, A. A. (2019). *Government Information Quarterly*. *journal homepage*, 168.
- Kadjie, Y. (2016). Metode Penelitian Ilmu Administrasi. 176.
- Noraini, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kantor Kecamatan Parenggean. *JISPAR*, 60-61.
- Puji Ayu Lestari, A. T. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (*E-Government*) Di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 213-214.
- Putri, D. J. (2021). Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pengelolaan Keuangan Daerah pada Pemerintah Kota Tanjungpinang. 15-16.
- Rendy Failen Sumigar, M. K. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor UPTD Samsat Kosio Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 2.
- Russell, S. J. (1999). *Introducing Public Administration*. New York : Longman.
- Sawir, M. (2021). *Ilmu Administrasi dan Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA.
- Silvia Diah Rahmawati, V. S. (2019). Pemanfaatan Sistem Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan Masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Tuban. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 171.
- Surdin, J. (2016). Analisis Kelayakan Impementasi *E-Goverment* dalam Pelayanan Publik di Bidang Keagrarian di Kabupaten Pinrang. *Jurnal Komunikasi*, 181-182.

Copyright holder:
© Author

First publication right:
Jurnal Kepemimpinan & Pengurusan Sekolah

This article is licensed under:

