

Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Taratara Satu Kecamatan Tomohon Barat Kota Tomohon

Helmi Badalia ^{a, 1*}, Sisca Kairupan ^{b, 2}, Devie S. R. Siwij ^{c, 3}

^a Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado, Indonesia

¹ helmibadalia@gmail.com; ² siscakairupan@gmail.com; ³ deviesiwij@unima.ac.id

INFO ARTIKEL

ABSTRACT

Key word:
Public service quality
Mechanism
SOP
Competence

This study aims to analyze and describe the quality of public services at the Taratara Satu Urban Village Office. A descriptive qualitative research method was employed. Data analysis was conducted through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The study concludes that public service performance at the Taratara Satu Urban Village Office is not yet optimal; this is supported by findings indicating that: 1) Service mechanisms are considered suboptimal, as implementation does not fully adhere to applicable Standard Operating Procedures (SOPs). 2) Facilities and infrastructure used for service delivery and processing documents required by the public remain inadequate in terms of capacity. 3) Regarding the competence of service providers, staff placement is constrained by a limited number of personnel possessing specific expertise in the relevant fields.

INTISARI

Kata kunci:
Kualitas pelayanan publik
Mekanisme
SOP
Kompetensi

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Taratara Satu. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kinerja pelayanan publik di Kantor Kelurahan Taratara Satu belum optimal, hal ini didukung oleh informasi yang diperoleh peneliti bahwa: 1) Mekanisme Pelayanan: dinilai belum optimal, pelaksanaannya belum sepenuhnya berpedoman pada SOP yang berlaku. 2) Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam memberikan layanan serta memproses dokumen yang dibutuhkan masyarakat masih belum memadai dari segi kapasitas. 3) Kompetensi Pemberi Layanan penempatan pegawai yang dilakukan karena keterbatasan jumlah staf yang memiliki keahlian spesifik di bidang tersebut.

1. Pendahuluan

Pada dasarnya pelayanan publik adalah tanggung jawab pemerintah untuk kesejahteraan masyarakat salah satunya yaitu kecamatan. Kecamatan sebagai penyedia pelayanan publik mempunyai tugas pokok membantu wali kota dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektifitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Dapat kita ketahui bahwa pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat sehingga sudah menjadi kewajiban perangkat Kecamatan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat baik itu dalam bentuk barang atau jasa dan administrasi. Pelayanan publik pada dasarnya bertujuan

untuk memuaskan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik yaitu salah satu fungsi pemerintah dalam melakukan kemudahan pada masyarakat dalam menggunakan hak dan kewajibannya.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundangan-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. [1]

Pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, diperlukan adanya pihak perangkat kecamatan yang profesional, transparansi, dan konsisten dalam menjalankan kewajiban dan tugas masing-masing dalam melayani masyarakat, agar dapat menciptakan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kecepatan pelayanan juga merupakan hal terpenting, karena adanya target waktu pelayanan dan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan oleh petugas penyelenggara pelayanan. Kejelasan informasi dalam pemenuhan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan. Dari organisasi tersebut, perlunya penyesuaian dengan kebijaksanaan pemerintah dalam meningkatkan efektifitas pelayanan pada masyarakat yang dilakukan secara transparan dan lebih mengefektifkan tugas, dan fungsi-fungsi dari lembaga pengawasan itu sendiri. Rakyat mulai mempertanyakan nilai-nilai yang akan diperoleh atas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintahan. Aparatur pemerintah memberikan pelayanan pada masyarakat yang seringkali cenderung rumit seperti: a) pemberian layanan yang masih berbelit-belit lamban dalam penanganan, biaya tinggi, kurang cermat dalam penanganan, sementara masyarakat terdesak untuk penyelesaian tersebut. b) masih ada beberapa oknum yang ditemukan melakukan pungutan liar pada masyarakat. Sehingga pelayanan tidak berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat.

Berdasarkan dengan Hasil Observasi Awal Yang Dilakukan oleh Peneliti Di Kelurahan Taratara Satu ditemui peneliti bahwa buruknya fasilitas pelayanan publik, minimnya sumber daya manusia yang berkompeten dalam pemberian pelayanan, perbedaan pemberian pelayanan yang diberikan, waktu pelayanan yang kurang jelas, dan tidak ada kepastian, mekanisme pelayanan yang masih bersifat offline.

2. Metode Penelitian

Dalam penulisan penelitian ini menggunakan Miles Huberman metode kualitatif yaitu mmeberikan gambaran menyeluruh tentang suatu masalah yang berkembang di Masyarakat. bersifat deskriptif , yang cenderung fokus pada proses pencarian makna dibalik fenomena yang muncul dalam penelitian, dengan tujuan agar masalah yang akan dikaji lebih bersifat komprehensif, mendalam, serta alamiah. Dengan demikian diharapkan melalui pendekatan kualitatif ini dapat menghasilkan data secara sistematis, factual dan akurat sehingga dapat menggali lebih. [2]

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Taratara Satu Kecamatan Tomohon Barat Kota Tomohon. Lokasi ini dipilih atas dasar pertimbangan untuk memperoleh data yang akurat serta persetujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan di Kantor tersebut dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan publik. [3]

Penelirtian ini akan difokuskan pada “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Taratara Satu Kecamatan Tomohon Barat Kota Tomohon” yang objek utamanya merupakan Kantor Kelurahan Taratara Satu yang ada di Kecamatan Tomohon Barat Kota Tomohon.

Dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrument atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti sebagai instrument juga harus “divalidasi” seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya turun ke lapangan. Validasi terhadap peneliti sebagai instrument meliputi validasi terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki objek penelitian, baik secara akademik maupun logistiknya.

Pada umumnya data yang dibutuhkan dalam penelitian kualitatif dapat dikumpulkan melalui pengamatan, wawancara, dan dokumentasi. Fokus pengamatan dilakukan terhadap 3 komponen utama, yaitu *space* (ruang tempat), *actor* (pelaku), *activy* (aktivitas).

Dalam menganalisis data kualitatif tanpa disadari peneliti sudah melakukan analisis data dari awal penelitian berlangsung. Teknik analisis data kulaitatif adalah teknik pengumpulan data secara deskriptif. [4]

3. Hasil dan Pembahasan

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien

akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya. Penyelenggaraan pelayanan public merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan menjadi hak setiap warga negara baik mengenai barang, jasa dan juga pelayanan administrasi yang disediakan oleh pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan public, namun demikian kenyataan yang terjadi pelayanan public belum memuaskan masyarakat secara signifikan selama ini. Pelayanan public merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat yang meliputi barang, jasa, dan pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan public. Penyelenggara pelayanan public merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelayanan yang baik tidak terlepas dari peran pemberi layanan yaitu aparatur pemerintah. sikap aparatur pemerintah yang berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan. Dalam konteks pelayanan publik, pelayanan yang diberikan oleh aparatur pelayanan adalah untuk mempermudah urusan publik dengan memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit dengan prosedur yang panjang, mendahulukan kepentingan umum, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan public pada hakikatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Kecepatan pelayanan juga merupakan hal terpenting, karena adanya target waktu pelayanan dan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan oleh petugas penyelenggara pelayanan. Kejelasan informasi dalam pemenuhan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan. Dari organisasi tersebut, perlunya penyesuaian dengan kebijaksanaan pemerintah dalam meningkatkan efektifitas pelayanan pada masyarakat yang dilakukan secara transparan dan lebih mengefektifkan tugas, dan fungsi-fungsi dari lembaga pengawasan itu sendiri. Rakyat mulai mempertanyakan nilai-nilai yang akan diperoleh atas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintahan. Aparatur pemerintah memberikan pelayanan pada masyarakat yang seringkali cenderung rumit seperti: a) pemberian layanan yang masih berbelit-belit lamban dalam penanganan, biaya tinggi, kurang cermat dalam penanganan, sementara masyarakat terdesak untuk penyelesaian tersebut. b) masih ada beberapa oknum yang ditemukan melakukan pungutan liar pada masyarakat. Sehingga pelayanan tidak berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat.

Pelayanan publik menjadi bagian yang sangat penting bagi pembangunan otonomi, dengan dasar reformasi bagian pemerintahan dan demikian juga berkaitan secara langsung dengan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Untuk menerapkan pelayanan publik yang baik maka instansi tersebut dapat memberikan gambaran mengenai kualitas dari pelayanan kepada pegawai instansi dengan arahan dan kebijakan yang baik dan benar dalam pedoman-pedoman yang sudah diberikan. Dengan demikian kinerja pelayanan publik sangatlah mempengaruhi kebijakan. Dalam pembuatan pengurusan SKU, Surat Keterangan Usaha dan lain-lain, yang masih belum maksimal dari segi produktifitas karena banyak keluhan dari masyarakat yang melakukan proses pembuatan SKU.

Manajemen sebagai “kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain”. [5]

Manajemen adalah “proses dan kegiatan pelaksanaan usaha memimpin dan menunjukan arah penyelenggaraan tugas suatu organisasi di dalam mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan. [6]

Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan dengan Hasil Observasi Awal Yang Dilakukan oleh Peneliti Di Kelurahan Taratara Satu ditemui bahwa ditemukan berbagai permasalahan, berkaitan dengan kinerja pegawai yaitu para pegawainya kurang menunjukkan kinerja yang baik dalam melaksanakan pelayanan di antaranya pelayanan administrasi untuk pengurusan Surat Keterangan Usaha (SKU), karena lambat dalam merespon kebutuhan masyarakat kurang informatif, sikap pegawai yang kurang ramah, membutuhkan waktu penyelesaian cenderung berbelit-belit sehingga pelayanan menjadi kurang memuaskan bagi penerima layanan. [7]

1. Mekanisme Pelayanan

Berdasarkan temuan dan hasil penelitian terkait dengan mekanisme pelayanan dalam pengurusan SKU di kelurahan Taratara Satu pada dasarnya sesuai dengan mekanisme yang sudah ditentukan. Karena untuk mekanisme pelayanan sudah tersusun dan selalu di berlakukan oleh setiap masyarakat, dan sudah dicantumkan pada papan pengumuman/papan informasibagaimana proses pengurusannya, dan persyaratan yang harus dipenuhi tetapi ternyata masih ada masyarakat yang kurang memperhatikan terutama terkait dengan persyaratan. Sedangkan untuk waktu pelayanan yang telah ditetapkan 15 Menit tidak selamanya terpenuhi karena terkendala pada persyaratan yang tidak lengkap, seperti: tidak memiliki identitas yang jelas dan juga tidak memiliki identitas yang jelas dan juga tidak ada laporan domisili, atau juga permasalahan teknis.

Mekanisme disiplin kerja mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, pelaporan, serta penegakan sanksi terhadap pelanggaran yang dilakukan pegawai. Dalam perspektif implementasi kebijakan publik, Syahrudin [14] menjelaskan bahwa keberhasilan suatu kebijakan dipengaruhi oleh komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi; sementara Tahir [16] menekankan pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, dan Thoha [17] menyoroti perlunya manajemen sipil yang profesional. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 [1] serta PP Nomor 11 Tahun 2017 [2] telah memberikan dasar hukum bagi mekanisme pembinaan, pengawasan, dan penjatihan sanksi disiplin, sebagaimana juga dievaluasi oleh Rusliandy [18] yang menemukan bahwa kebijakan disiplin PNS daerah sering terkendala pada lemahnya pengawasan dan ketidakkonsistenan penerapan sanksi. Berdasarkan temuan di Dinas Sosial Kabupaten Minahasa, mekanisme disiplin belum berjalan optimal: absensi dan pengawasan kehadiran belum sepenuhnya tegas, pegawai yang sulit dihubungi tidak segera ditindak, pimpinan yang tidak berada di tempat tanpa alasan jelas tidak memperoleh konsekuensi, serta penyelesaian tugas administratif dan rapat mediasi sering tertunda; kondisi ini menunjukkan bahwa komunikasi kebijakan, keteladanan pimpinan, dan struktur pengawasan belum berfungsi sebagai satu sistem yang utuh, sehingga pelanggaran berulang dan berdampak pada menurunnya kinerja serta kualitas pelayanan, sebagaimana juga terlihat dalam temuan Wuri dan Markus [11] serta Siwij *et al.* [15].

2. Sarana dan Prasarana

Sesuai data dan temuan penelitian pada prasarana, fasilitas yang digunakan dalam memberikan pelayanan dan pembuatan dokumen-dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat belum cukup memadai, bukan hanya itu juga kemudahan akses diberikan oleh kantor kelurahan Taratara Satu ada pelayanan yang diberikan langsung di kantor dan ada juga pelayanan lewat online.⁸

Sarana prasarana merupakan faktor pendukung yang sangat menentukan kelancaran disiplin kerja dan kinerja pegawai, karena mencakup sistem absensi, perangkat komputer, jaringan internet, ruang pelayanan, arsip, alat komunikasi, serta fasilitas pendukung pelayanan lainnya. Mangkunegara [3] menegaskan bahwa manajemen sumber daya manusia mencakup pengadaan, pemeliharaan, dan pemberian dukungan kerja bagi tenaga kerja; Hariandja [4] juga menyatakan bahwa SDM merupakan faktor penting di samping modal sehingga harus dikelola dengan baik; sedangkan Sutrisno [8] menekankan bahwa MSDM mencakup pendayagunaan dan pengelolaan individu anggota organisasi. Dalam konteks pelayanan publik, Siwij *et al.* [15] menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di kantor pemerintahan daerah sangat dipengaruhi oleh dukungan sarana dan prosedur kerja, dan Mokot dan Tarore [12] menemukan bahwa kualitas pelayanan tenaga kesehatan juga ditentukan oleh ketersediaan fasilitas serta responsivitas petugas. Berdasarkan temuan di Dinas Sosial Kabupaten Minahasa, keterlambatan pelayanan administratif, tertundanya rapat mediasi, serta sulitnya koordinasi antarpegawai mengindikasikan bahwa sarana prasarana dan sistem informasi belum sepenuhnya mendukung kedisiplinan dan percepatan kerja; keterbatasan perangkat, ruang, dan alur komunikasi membuat pegawai kurang dapat bekerja tepat waktu, sehingga perlu pembenahan fasilitas, pemeliharaan rutin, digitalisasi absensi dan arsip, serta standar pelayanan yang jelas agar disiplin kerja dan kinerja pegawai meningkat.

3. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Terkait dengan kompetensi pemberi layanan di kelurahan Taratara Satu berdasarkan temuan dan hasil penelitian dapat dikatakan bahwa dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dan terkait beberapa pertanyaan yang diberikan oleh peneliti dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa dalam proses kinerja pelayanan publik jika ditinjau lewat waktu penyelesaian sudah efektif dan berdasarkan dengan standarnya, namun ada beberapa faktor internal dan eksternal yang membuat proses pengerjaan pembuatan dokumen-dokumen ini diperhambat mulai dari koneksi jaringan pemadaman listrik dan bahkan juga jika kepala kelurahan sedang tugas luar, namun untuk keseluruhan proses pelayanan juga para pegawai selalu menjadi penengah dalam memberikan pemahaman dan pemecah masalah bagi setiap masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan.

Kompetensi petugas mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan untuk melaksanakan tugas secara profesional, disiplin, dan sesuai standar operasional prosedur. PP Nomor 11 Tahun 2017 [2] menegaskan bahwa pengembangan karier PNS dilakukan berdasarkan kualifikasi, kompetensi, penilaian kinerja, dan kebutuhan lembaga; Mangkunegara [3] dan Sutrisno [8] juga menekankan pentingnya pengembangan, pelatihan, dan penilaian tenaga kerja dalam manajemen SDM; sementara Hartini [10] menunjukkan bahwa hukum kepegawaian mengatur hak, kewajiban, dan pembinaan PNS, serta Thoha [17] menyoroti pentingnya profesionalisme birokrasi. Temuan Wuri dan Markus [11] serta Rusliandy [18] memperkuat bahwa rendahnya disiplin ASN sering berkaitan dengan kurangnya pembinaan, pemahaman aturan, dan kompetensi dalam mengelola tugas. Berdasarkan temuan di Dinas Sosial Kabupaten Minahasa, pegawai yang kurang teliti dalam menyelesaikan tugas, kurang sesuai SOP, sulit dihubungi, dan kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat menunjukkan adanya kesenjangan kompetensi teknis, manajerial, dan sosial; oleh karena itu, diperlukan pendidikan dan

pelatihan berkelanjutan, coaching, mentoring, penilaian kompetensi, rotasi pekerjaan, serta penguatan etika profesi agar disiplin kerja dan kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Minahasa dapat meningkat secara berkelanjutan, sejalan dengan temuan Mokat dan Tarore [12] serta Siwij *et al.* [15] tentang pentingnya kompetensi dan responsivitas petugas dalam pelayanan publik.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayan public dalam pengurusan Surat Keterangan Usaha di kantor kelurahan Taratara Satubelum optimal hal ini dapat dilihat pada:

1. Mekanisme Pelayanan

Pelayanan Surat Keterangan Usaha oleh masyarakat dapat dilayani ketika dokumen atau persyaratan mereka lengkap. Dan masih ada beberapa masyarakat yang tidak lengkap dokumennya, maka belum diberikan pelayanan.

2. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang dibutuhkan belum memadai, kekurangan laptop, computer dan printer.

3. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Pelaksanaan pelayanan SKU yang diberikan oleh pegawai, belum maksimal, masih terhambat oleh waktu penyelesaian, dan pelayanan kurang prima. [9]

Referensi

- [1] Tompoliu, Melinda A., Sisca Beatrix Kairupan, and Goinpeace H. Tumbel. "Kebijakan Pengelolaan Air Bersih di Desa Kalait Tiga Kecamatan Touluaan Selatan Kabupaten Minahasa Tenggara." (2023).
- [2] Albi Anggito dan Johan Setiawan S, 2018. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bojong Genteng: CV Jejak
- [3] Dr. Abdul Rahman Dilapanga, M, S. (2020). *Pengembangan Organisasi*. Penerbit Ombak (Anggota IKAPI), 2020.
- [4] Sendouw, R. H. E., Erna, J., Mokat, H., Mantiri, J., Margareth, I. R., & Tumimomor, J. B. (2023). Manajemen Kinerja Pegawai Pada Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Co-Value: Jurnal Ekonomi, Koperasi & Kewirausahaan*, 14(6), 789–794.
- [5] Novianto, Efri., 2018. Analisis Pelayanan Publik di Kabupaten Kutai Kertanegara. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktik Administrasi*. Vol 15, No 2, hal 212-226, Tahun 2018.
- [6] Masengi, Evi Elvira., 2018. Pengantar Manajemen Pelayanan Publik. Cet II. Malang: Wineka Media.
- [7] Ed, R. K. dan Jaweng, R. N. E., 2020. Pelayanan Publik dan Pemerintahan Digital Indonesia. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- [8] Aspalinda, Mety. Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Karimun (Studi Kasus pada Pelayanan Akta Kelahiran) Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau, Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa*. Vol 1, No 1. <http://jom.unri.ac.id>. Diakses Tanggal 22 November 2021.
- [9] Surdin, Juliasti. 2016. Analisis Kelayakan Implementasi e-government Dalam Pelayanan Publik di Bidang Keagrarian di Kabupaten Pinrang. Kareba: *Jurnal Ilmu Komunikasi*, hal 178-191.
- [10] S. Hartini, *Hukum Kepegawaian di Indonesia*. Jakarta, Indonesia: Sinar Grafika, 2008.
- [11] D. C. Wuri and Markus, "Disiplin aparatur sipil negara (ASN) dalam meningkatkan kinerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow," *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, vol. 3, no. 3, 2019.
- [12] J. Mokat and S. Tarore, "Kualitas pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara Kabupaten Minahasa," 2024.
- [13] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung, Indonesia: Alfabeta, 2009.
- [14] Syahrudin, *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep Teori dan Studi Kasus*. Bandung, Indonesia: CV Hikam Media Utama, 2019.
- [15] D. S. Siwij, S. B. Kairupan, and A. G. Gurning, "Public services at the Population and Civil Registration Office of Minahasa Regency," in *IAPA Proceedings Conference*, Dec. 2023, pp. 195–204.
- [16] A. Tahir, *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung, Indonesia: Alfabeta, 2014.
- [17] M. Thoha, *Manajemen Sipil di Indonesia*, 2nd ed. Jakarta, Indonesia: Kencana, 2016.
- [18] Rusliandy, "Evaluasi implementasi kebijakan disiplin pegawai negeri sipil daerah," *Ideas*, vol. 8, no. 1, Feb. 2022, doi: 10.32884/ideas.v8i1.629.