

EFEKTIVITAS PELAYANAN PESAK MERA OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANGKALAN

Novendra Vigo Ramadhani¹, Ananta Prathama²

^{1,2}. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Correspondent author: vramadhani1@gmail.com

Surabaya, Jawa Timur - Indonesia

Abstract

This research aims to find out, analyze, and explain the effectiveness of the Pesak Mera program organized by Dispendukcapil Bangkalan. The focus of this research uses aspects, including: resources, funds, facilities and infrastructure; the quantity and quality of services produced; the predetermined time limit; and the service procedures that must be taken. This research uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques using interviews, documentation, and field observations. The results show that the effectiveness of the Pesak Mera program organized by Dispendukcapil Bangkalan has been running effectively in accordance with the program's objectives. Resources, facilities, and funds have been well fulfilled, although there are still obstacles in facilities and infrastructure when there is a power outage, but such incidents are very rare. The quantity and quality of services produced have increased, including the number of population and civil registration services. The predetermined time limit has been successfully met, which is directly proportional to the upward trend in the number of services. The service procedures that must be taken have not changed much, except for the addition of door-to-door and pick-up services.

Keywords: *administrastion service; dispendukcapil Bangkalan; one day service; program pesak mera*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu, menganalisis dan menjelaskan Efektivitas Program Pesak Mera yang diselenggarakan oleh Dispendukcapil Bangkalan. Fokus penelitian ini menggunakan aspek aspek, meliputi: sumber daya, dana, sarana dan prasarana; jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan; batas waktu yang telah ditentukan; dan tata cara pelayanan yang harus ditempuh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, dokumentasi dan observasi lapangan. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Program Pesak Mera yang diselenggarakan oleh Dispendukcapil Bangkalan sudah berjalan dengan efektif sesuai dengan tujuan program. Sumber daya, sarana prasarana dan dana sudah terpenuhi dengan baik meskipun pada sarana prasarana masih mengalami kendala ketika terjadinya listrik mati akan tetapi kejadian tersebut sangat jarang terjadi. Jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan mengalami peningkatan jumlah pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Batas waktu yang telah ditentukan berhasil dipenuhi dengan baik yang berbanding lurus dengan tren kenaikan jumlah layanan. Tata cara pelayanan yang harus ditempuh tidak banyak mengalami perubahan hanya saja penambahan layanan door to door dan jemput bola.

Kata Kunci: *dispendukcapil Bangkalan; pelayanan administrasi; one day service; program pesak mera*

PENDAHULUAN

Hadirnya negara untuk melaksanakan pelayanan publik merupakan kewajiban mutlak kepada masyarakat yang termaktub dalam Undang-undang Dasar 1945 Negara Republik Indonesia yang mengamanatkan negara untuk melayani setiap warga negara dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan dasar. Menurut Pasal 1 Undang-undang No. 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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 pemerintah. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No. 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan 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.

Rukayat dalam (Lauma, Pangemanan, & Sampe, 2019) mengatakan pergeseran paradigma dari paradigma dilayani menjadi paradigma melayani, pelayan masyarakat, memberikan pelayanan prima, responsif, transparan, akuntabel, dan komunikatif menjadikan topik pembahasan pelayanan publik menjadi intens, hal ini berkaitan karena salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan implementasi otonomi daerah adalah keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Hardiansyah (2018) menyatakan bahwa, apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah baik atau berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil.

Upaya memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat, pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik di daerah-daerah diatur melalui Undang-undang No. 22 Tahun 1999 yang direvisi dengan Undang-undang No. 34 Tahun 2004 yang direvisi lagi pada Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyesuaikan dengan perkembangan keadaan ketatanegaraan dan urgensi penyelenggaraan pemerintah di pemerintahan daerah. Sehingga melalui undang-undang tersebut pemerintah daerah dapat melakukan pelayanan prima kepada masyarakat di daerahnya dan pemerintah daerah dapat lebih responsif dan lebih mengetahui kondisi dan situasi yang ada pada daerahnya, sehingga penyelesaian masalah birokrasi di daerah lebih berpartisipasi, akuntabel, responsif serta proses kebijakan dan alokasi anggaran sepenuhnya ada di tangan pemerintah daerah (Enitasari & Hertati, 2019).

Pelayanan publik yang berkualitas dan bersifat profesional haruslah mengandung asas-asas penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan menurut Ratminto dan Atik Septi dalam (Rahmadana et al., 2020) yaitu : empati dengan customer, pembatasan

prosedur, kejelasan tata cara pelayanan, menyederhanakan persyaratan pelayanan, kejelasan wewenang, transparansi biaya, kepastian jadwal, menyederhanakan formulir, memaksimalkan masa berlaku izin, kejelasan hak dan kewajiban penyelenggaraan dan customer, dan efektivitas penanganan keluhan. Meningkatkan pelayanan publik atau mereformasi pelayanan publik menjadi titik strategis karena pelayanan publik merupakan *entry point* dan penggerak utama dalam mewujudkan *good governance* (Dwiyanto, 2021). Meningkatnya kualitas pelayanan publik dapat mengembalikan kepercayaan masyarakat. Apabila pelayanan masih membawa patologi birokrasi dan anggapan *dipersulit saja bisa, kenapa harus dipermudah* maka secara substansial masyarakat meninggalkan kepercayaannya kepada pemerintah dan mencari alternatif pelayanan yang didapatkan dari non-pemerintah (Wijaya dkk., 2022.).

Menurut Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur Tahun 2022 substansi laporan Administrasi Kependudukan masih menempati 10 besar dari substansi laporan yang dihimpun oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur. Hal ini penting untuk diselesaikan karena posisi administrasi kependudukan sendiri merupakan bentuk pengakuan negara secara hukum pada tiap individu. Tujuan diadakannya administrasi kependudukan untuk menyediakan data dan informasi kependudukan yang meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil secara lengkap, aktual, dan dan mudah diakses. Untuk itu pemerintah masih harus berinovasi untuk meningkatkan pelayanan. Inovasi dan perbaikan yang berkelanjutan merupakan hal penting bagi transformasi sektor publik (Ulum, 2018).

Pelayanan administrasi kependudukan sangat penting karena data dan informasi kependudukan merupakan dasar dalam perencanaan dan pengelolaan pembangunan negara. Dengan ketepatan dan ketersediaan data kependudukan yang utuh dan lengkap dalam membuat kebijakan yang mendukung pembangunan negara (Purba dkk., 2019). Pelayanan ini juga untuk menjamin hak-hak warga negara dalam perolehan dokumen dan perumusan kebijakan yang tepat sasaran sebagaimana yang diungkapkan oleh Forntanella dan Rossietta dalam (Nurmandi, Luffi, & Qodir, 2021). Berdasarkan Laporan Profil Perkembangan Kependudukan Kabupaten Tahun 2022 yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan terdapat 180,756 penduduk yang tidak memiliki KTP Elektronik dari total penduduk wajib KTP Elektronik sebanyak 797.081 penduduk. Dengan selisih 180.765 menjadikan bangkalan merupakan salah satu kabupaten di Jawa Timur yang belum mencapai target perekaman.

Dalam mengatasi permasalahan tersebut, Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Bangkalan menghadirkan program PESAK MERA (Pelayanan Saare Mare) yang terdiri dari layanan *One Day One Service*, *Jemput Bola* atau *Door to Door* (Rumah ke Rumah) yang diberlakukan mulai awal tahun 2022. Melalui program PESAK MERA, Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Bangkalan menerima penghargaan “*Public Service of The Year Jawa Timur 2022*”. Dikeluarkannya Program PESAK MERA karena pada banyak masyarakat yang tidak paham dengan alur dan mengeluhkan pelayanan administrasi kependudukan yang lama. Ini juga untuk menjawab permasalahan masih banyaknya penduduk Bangkalan yang belum memiliki KTP Elektronik yang didominasi oleh penduduk yang menginjak 17 tahun, penduduk lanjut usia, dan penduduk yang sudah lama merantau dan tidak memiliki KTP Elektronik. Namun pelayanan PESAK MERA masih belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Keluhan masyarakat kepada Dispendukcapil Bangkalan disampaikan melalui *review* dalam aplikasi *Google Maps* yang mengeluh tentang pelayanan seperti ketidaksesuaian waktu layanan, jangka waktu yang ditetapkan melebihi yang sudah ditentukan, tidak adanya petugas, tidak dilayaninya penduduk yang datang. Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti efektivitas program PESAK MERA dengan dilihat dari kemampuan sumber daya dalam memberikan pelayanan, sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan pelayanan, jaminan ketepatan waktu dari awal hingga selesai pelayanan, yang sudah ditentukan yang bertujuan untuk menghadirkan pelayanan yang pro-aktif, cepat dan tanggap terhadap masyarakat Bangkalan.

METODE

Penelitian ini berjenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang meneliti secara menyeluruh terhadap objek penelitiannya. Penelitian kualitatif bermanfaat untuk kegiatan penelitian yang berkaitan dengan kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku manusia, fungsionalisasi organisasi, aktivitas sosial, dan ekonomi (Jaya, 2020, p. 6). . Dengan menggunakan teori-teori, paradigma dan fakta sosial (Jaya, 2020, p. 111) data dalam penelitian kualitatif dianalisis yang diperoleh di lapangan untuk menghasilkan penemuan atas suatu data atau informasi yang tidak dapat diolah dengan prosedur statistik. . Penelitian kualitatif bersifat deskriptif di mana data yang dianalisis tidak bersifat statistik namun bersifat uraian yang berasal dari gejala-gejala yang diamati dan tidak selalu berbentuk angka ataupun koefisien antar variabel.

Pada penelitian ini, peneliti memilih menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk mengetahui dan memahami temuan di lapangan dari program PESAK MERA yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bangkalan. Sehingga penelitian ini tidak hanya didasarkan pada variabel saja, akan tetapi mempertimbangkan secara keseluruhan situasi sosial yang mencakup aspek tempat, sumber informasi, dan aktivitas yang berinteraksi secara sinergis. Teknik *purposive sampling* merupakan teknik memilih informan dengan pertimbangan khusus (Sugiyono, 2019). Adapun informan yang dapat mendukung penelitian ini yaitu Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil,

bidang pelayanan pendaftaran penduduk, bidang pelayanan pencatatan sipil, dan masyarakat yang memanfaatkan program PESAK MERA.

Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui beberapa langkah yang terdiri dari *data collection*, *data display*, *data condensation* dan *conclusions drawing/verifying*. Langkah tersebut digunakan berdasarkan jenis penelitian dan cara memperoleh data, dengan begitu akan mengungkap suatu kebenaran dari temuan penelitian di lapangan melalui berbagai sumber, cara, dan waktu pelaksanaan penelitian. Selain juga menggunakan teknik *member check*. Teknik *member check* ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh dan disajikan oleh peneliti sesuai dengan apa yang diberikan oleh penyedia data. Dengan melakukan teknik ini, diharapkan dapat meminimalisir adanya *bias* atau ketidakakuratan dalam data yang diperoleh dan disajikan dalam penelitian.

Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara kualitatif dengan model interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai datanya jenuh, dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan Miles, Huberman & Saldaña (2014) dalam (Elwan et al., 2022). Kondensasi data merujuk pada proses seleksi, fokus studi, penyederhanaan, ringkasan dan transformasi data dengan tujuan untuk mengetahui dan memahami temuan di lapangan dari program PESAK MERA yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bangkalan (Muhammad Elwan et al., 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Dwiyanto (2006:56) yang dikutip dari La Ode Muhammad Elwan. (2019) bahwa pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat (publik) merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat (abdi), disamping sebagai abdi negara. Dalam konteks ini masyarakatlah sebagai aktor utama (pelaku) pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut. Pada kondisi ini aparatur negara dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya (pelayanan prima) dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber daya pembangunan dapat menjadi pendorong percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera. Pelayanan yang telah menunjuk kepada aturan formal dianggap telah memenuhi sendi-sendi pelayanan yang baik dan aparat pelayanan dianggap telah konsisten dalam menerapkan aturan hukum pelayanan. (Muhammad Elwan, 2019)

Tujuan diadakannya Pesak Mera adalah untuk menciptakan tertib administrasi kependudukan dan meningkatkan kesadaran pentingnya identitas kependudukan bagi setiap masyarakat di Bangkalan. Selain itu tujuan diadakannya Pesak Mera adalah melaksanakan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil dalam waktu sehari (*one day service*) dan juga menjangkau masyarakat hingga individu yang sulit dijangkau akibat kondisi yang tidak mendukung.

Hasil penelitian tentang efektivitas Program Pesak Mera Kabupaten Bangkalan dilakukan dengan menggunakan teori Sondang P. Siagian (2019) yang mencakup Sumber daya, Sarana dan Prasarana, Dana; Jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan ; Batas waktu yang telah ditentukan; dan Tata cara pelayanan yang harus ditempuh. Berikut uraian tiap-tiap aspek:

Sumber daya, Sarana Prasarana dan Dana

Sumber Daya Manusia yang ada sudah ditetapkan dan dibatasi untuk pelayanan pesak mera, dengan menempatkan 5 petugas di Loker Integritas untuk memastikan setiap masyarakat yang datang dilayani secara maksimal untuk itu perlu ditempatkannya petugas yang terampil dan handal untuk memastikan pelayanan tidak terhambat, dan tim jemput bola jumlahnya disesuaikan dengan kondisi di lapangan dan jumlah pemohon. SDM dalam memberikan pelayanan juga dibatasi dan dituntut sesuai dengan SOP yang berlaku karenanya SOP membuat kinerja pelayanan menjadi efektif dan efisien. Kualitas Sumber daya manusia yang baik ditujukan kepada peningkatan kontribusi yang dapat diberikan para pekerja ke organisasi dengan tercapainya tujuan organisasi (Sondang P. Siagian, 2019). Berdasarkan wawancara dan observasi di lapangan, para petugas operator bisa melaksanakan pelayanan dengan baik dan benar sesuai SOP dan tetap mematuhi kode etik dengan begitu kualitas SDM sudah mampu memenuhi tujuan Pesak Mera.

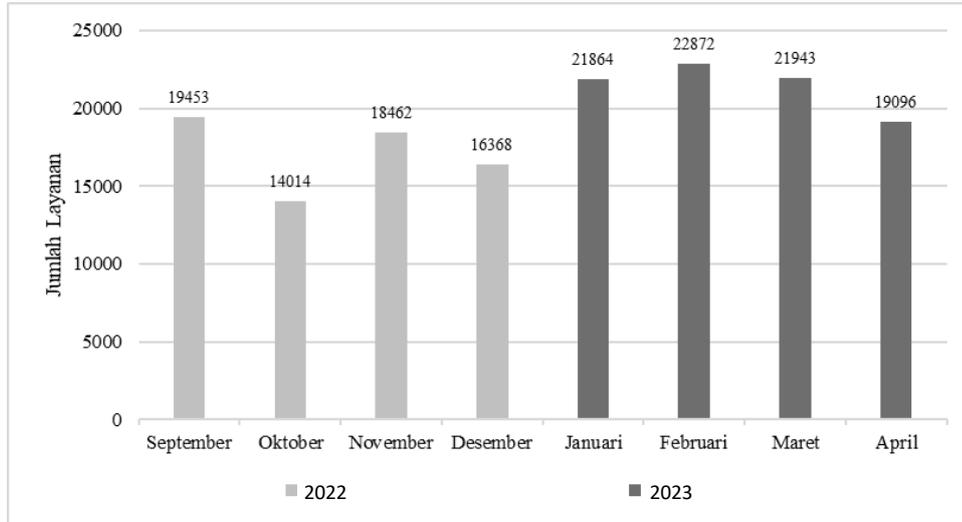
Sarana dan prasarana merupakan fasilitas penunjang kinerja dan meningkatkan kenyamanan masyarakat (Rahmadana dkk., 2020). Sarana dan prasarana pada Pesak Mera menurut Bapak Agus Suharyono sudah lengkap, mulai dari fasilitas penunjang layanan hingga sarana dan prasarana untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat.

Dana yang digunakan pada Program Pesak berasal dari anggaran tahunan yang dianggarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan. Anggaran dana tersebut mencakup untuk perjalanan dinas, membeli bahan bakar kendaraan dinas dan anggaran sarana dan prasarana dengan besaran normatif tergantung pada yang disediakan oleh Kepala Daerah.

Jumlah dan Mutu Pelayanan yang Dihasilkan

Peningkatan pemohon dapat diartikan bahwa indikator jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan mengalami peningkatan. Pelayanan yang dilakukan oleh Dinas

Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan melalui Program Pesak Mera memberikan dampak positif, dapat dilihat dari gambar 1.



Gambar 1. Grafik Perbedaan Jumlah Layanan Sebelum dan Sesudah Pesak Mera dilaksanakan

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan (2023)

Batas Waktu yang Telah Ditentukan

Manajemen waktu diperlukan oleh organisasi agar mencapai tujuan dengan efektif, mulai dari perencanaan waktu yang sesuai dan tepat, pengorganisasian waktu untuk mengalokasikan sumber daya dan melakukan kegiatan di waktu yang tepat, serta mengkoordinasikan waktu untuk menyelaraskan kegiatan (Saputra & Widiyarta, 2021). Adanya tren kenaikan jumlah layanan menandai indikator “batas waktu yang telah ditentukan” yaitu sehari pasti jadi telah dilaksanakan secara baik, sehingga ketika pelayanan berjalan dengan baik, pemerintah mendapatkan kepercayaan masyarakat. Akan tetapi, masih ada masyarakat yang kurang mengetahui persyaratan-persyaratan yang diperlukan dalam mengurus suatu dokumen kependudukan sehingga pelayanan sehari jadi pun terkadang tidak tepat waktu padahal pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan sudah berupaya untuk mensosialisasikan hal tersebut.

Tata Cara Pelayanan yang Harus Ditempuh

Tata Cara atau alur pelayanan pada Pesak Mera terdapat dua jenis, yang berada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan dan pelayanan jemput bola. Pada pelayanan di kantor Dispendukcapil Kabupaten Bangkalan tidak banyak mengalami perubahan di mana pemohon ambil loket antrian dan menunggu nomornya dipanggil kemudian yang membedakan adanya loket integritas yang mana satu loket untuk semua layanan pencatatan sipil dan kependudukan, berbeda sebelumnya, di mana pemohon masih harus berpindah-pindah loket untuk mengurus administratif.

Kemudian pada layanan jemput bola Pesak Mera, pemohon dari masyarakat melaporkan dirinya ke Kepala Desa, atau kalau dari SMA sederajat melaporkan ke Kepala Sekolah, kemudian didata berapa banyak pemohon dan keperluannya, kemudian tim Jemput Bola akan mendatangi lokasi yang sudah ditentukan sebelumnya. Pada pemohon individu, pihak keluarga menghubungi rt, kepala desa, ataupun bisa langsung datang ke kantor Dispendukcapil Kabupaten Bangkalan yang nantinya tim jemput bola akan mendatangi lokasi dan bergerak *door to door*.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian menunjukkan bahwa program Pesak Mera yang diimplementasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah efektif. Sumber Daya Manusia, Sarana Prasarana, dan Dana telah berjalan dengan baik sesuai tujuan Pesak Mera. Meskipun terdapat gangguan layanan seperti pemadaman listrik yang cukup lama. Pelayanan Pesak Mera sesuai dengan harapan masyarakat, dengan loket integritas dan pendekatan layanan jemput bola memenuhi ekspektasi. Batas waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, dan penggunaan satu loket untuk berbagai layanan menjadikan waktu pelayanan lebih cepat. Pelayanan jemput bola juga memudahkan masyarakat yang kesulitan akses ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.
- Enitasari, R., & Hertati, D. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Public Administration Journal of Research*, 1(2), 137–150.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori, Penerapan, dan Riset Nyata*. Anak Hebat Indonesia.
- Lauma, R., Pangemanan, S., & Sampe, S. (2019). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governanace Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara). *Jurnal Eksekutif*, 3(3).
- Muhammad Elwan, La Ode. "Problem Birokrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada Sekretariat Daerah Kabupaten Muna." *Journal Publicuho*, vol. 2, no. 2, 2019, pp. 31-42, doi:[10.35817/jpu.v2i2.7223](https://doi.org/10.35817/jpu.v2i2.7223).
- Muhammad Elwan, L. O., Rahman, R., & Fitri Cahyani, E. (2022). Implementasi Program Penanggulangan Pravelansi Stunting Anak Balita Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Konawe. *Journal Publicuho*, 5(2), 289–303. <https://doi.org/10.35817/jpu.v5i2.25130>
- Nurmandi, A., Lutfi, M., & Qodir, Z. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pendekatan Model Demokrasi pada Era Otonomi Daerah*. <https://doi.org/10.47030/jgi.v1i1.53>

Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., ... Silalahi, M. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.

Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194–211.

Sondang P. Siagian. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Pertama)*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&d dan Penelitian Pendidikan)*. *Metode Penelitian Pendidikan*, 67.

Ulum, M. C. (2018). *Public Service: Tinjauan Teoretis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. Universitas Brawijaya Press.

Wijaya, A., Subagyo, A., Administrasi, I., Universitas, N., Malang, M., Ponorogo, P., ... Negara, A. (n.d.). *Penerapan Prinsip-Prinsip Service Excellence dalam Pelayanan Publik*. Retrieved from <http://Jip.stkipyapisdompu.ac.id>