

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI MELALUI PROGRAM KIOS e-PAKLADI DI DESA PAREREJO KECAMATAN PURWODADI KABUPATEN PASURUAN JAWA TIMUR

Aminullah¹, Silpi Riani²

Universitas Yudharta Pasuruan

Correspondent author: Aminullah@yudharta.ac.id

Pasuruan, Jawa Timur - Indonesia

Abstract

The research objective was to determine the quality of E-Pak Ladi services in Parerejo Village and what factors influenced these services. This study uses a qualitative descriptive research method. The informants were the Village Head, Village Secretary, E-Pak Ladi Kiosk Operator, and the Community as the beneficiary group. The results showed that the implementation of the E-Pak Ladi Program was based on the theory of service quality from Zeithaml (1990): (1) the implementation of E-Pak Ladi in Parerejo Village fulfilled the Tangibles aspect. (2) the quality of E-Pak Ladi's service in Parerejo Village did not meet the Empathy aspect (3) the quality of E-Pak Ladi's service did not meet the aspect. (4) The quality of E-Pak Ladi's administrative services in Parerejo Village does not yet meet the Responsiveness aspect. (5) The quality of E-Pak Ladi's administrative services in Parerejo Village has not met the Assurance aspect. Supporting factors in improving the quality of E-Pak Ladi services are (1) Support from various parties such as the BPD and other apparatus in the village. (2) Mechanisms or standard procedures from related agencies. (3) Massive communication through the media. (4) Competent human resources in the Parerejo Office. The inhibiting factors for improving the quality of E-Pak Ladi services are: (1) The promises of the Village Government regarding the E-Pak Ladi Program do not match the facts on the ground. (2) The attitude or individual communication patterns of some employees in Parerejo Village are less friendly.

Keywords: e-Pak Ladi Kiosk; Public Service Quality; Population Administration

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan e-Pak Ladi di Desa Parerejo dan apa saja faktor yang mempengaruhi pelayanan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif Deskriptif. Informan adalah Kepala Desa, Sekretaris Desa, Operator Kios E-Pak Ladi, dan Masyarakat selaku kelompok penerima manfaat. Hasil menunjukkan bahwa Pelaksanaan Program E-Pak Ladi dengan berdasar pada teori kualitas pelayanan dari Zeithaml (1990): (1) administrasi E-Pak Ladi di Desa Parerejo telah memenuhi aspek Tangibles. (2) kualitas pelayanan E-Pak Ladi di Desa Parerejo belum memenuhi aspek Emphaty (3) kualitas pelayanan E-Pak Ladi belum memenuhi aspek. (4) kualitas pelayanan administrasi E-Pak Ladi di Desa Parerejo belum memenuhi aspek Responsiviness. (5) kualitas pelayanan administrasi E-Pak Ladi di Desa Parerejo belum memenuhi aspek Assurance. Adapun faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan E-Pak Ladi adalah: (1) Dukungan dari berbagai pihak seperti BPD dan struktur di Desa yang lainnya. (2) Mekanisme atau prosedur yang baku dari Dinas terkait. (3) Masifnya komunikasi melalui media. (4) SDM pegawai di Kantor Parerejo yang kompeten. Adapun faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan E-Pak Ladi adalah : (1) Janji yang disampaikan oleh Pemerintah Desa terkait Program E-Pak Ladi tidak sesuai dengan fakta di lapangan. (2) Sikap atau pola komunikasi individu beberapa pegawai di Desa Parerejo yang kurang ramah.

Kata Kunci: Administrasi Kependudukan; Kios e-Pak Ladi; Kualitas Pelayanan Publik

Open Access at: <https://journalpublicuho.uho.ac.id/index.php/journal/index>

Journal Publicuho is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



PENDAHULUAN

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 sendiri pelayanan yang baik dan aparat pelayanan dianggap telah konsisten dalam menerapkan aturan hukum pelayanan. (Muhammad Elwan, 2019)

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. pembukaan undang-undang dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikannya negara republik indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan dan mencerdaskan kehidupan bangsa. selain itu juga diperjelas kembali dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, sebagai kebijakan dan acuan bagi seluruh instansi pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas. Menurut Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan menyatakan bahwa dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip: 1) Sederhana, 2) Partisipatif, 3) Akuntabel, 4) Berkelanjutan, 5) Transparansi, Dan 6) Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental. Salah satu pelayanan disini adalah pelayanan public di bidang administrasi yang dijabarkan pada Perpres Nomor 96 Tahun. 2018 terkait Persyaratan dan Data, cara Pendaftaran Pendudukan dan Pencatatan Sipil, Pemerintah Daerah dapat membangun kios pelayanan Adminduk daring pada Desa dan Kelurahan. Lalu kemudian dari Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring, untuk mengatur Mekanisme dan Persyaratan permohonan dokumen.

Zeithaml et. al. (1990:26 dalam Hardiyansyah, 2011:42) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu : *Tangibles*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi; *Reliability*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, *Responsiveness* terdiri dari kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. *Assurance* yaitu pengetahuan dan keramahan petugas serta kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaannya; *Empathy* yaitu perhatian secara individual yang diberikan oleh petugas pelayanan kepada pelanggan. Untuk semakin mendekatkan pelayanan dengan masyarakat, Dinas kependudukan dan Catatan Sipil (DISPENDUKAPIL) Kabupaten Pasuruan membangun kios e-PAK LADI (pelayanan kependudukan langsung jadi secara elektronik) dan program ini meliputi ktp, Akte kelahiran, Akte kematian, Surat Pindah, KIA. Untuk pelaksanaan kios e-PAK LADI khususnya di desa Parerejo sudah berjalan hampir 1 tahun, karna program baru maka faktor dan kendala itu pasti terjadi. Studi yang dilakukan oleh Syahuril Kirom pada tahun 2021 tentang E-Pak Ladi menunjukkan bahwa: (1) SDM aparat yang masih memerlukan adaptasi terhadap program e-PAK (2). Masyarakat belum mengetahui betul terkait program E-PAK LADI. (3). Masyarakat cenderung apatis terhadap keberadaan e-PAK LADI. Melihat bagaimana kondisi faktual lapangan program E-PAK LADI yang masih belum maksimal, maka peneliti tertarik melakukan penelitian terkait kualitas pelayanan E-PAK LADI di Desa Parerejo dengan judul penelitian "Kualitas Pelayanan Administrasi di Desa Parerejo Kecamatan Purwodadi (Studi pada Pelayanan Administrasi E-PAK LADI)". Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan Administrasi E-PAK LADI yang ada di Desa Parerejo Kecamatan Purwodadi serta faktor apa saja yang mempengaruhi didalamnya. Tujuan ini didasarkan pada kondisi faktual lapangan yang belum mencerminkan bagaimana seharusnya pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan amanat undang-undang.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif Deskriptif dengan mempertimbangkan beberapa hal. Pertama penyelesaian masalah akan lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda. Kedua, metode ini menggunakan secara langsung hakekat hubungan antara peneliti dan informan. Ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak perubahan pengaruh bersama dan terhadap pola-pola yang dihadapi. (Moeleong 2009 : 5). Narasumber dalam penelitian ini adalah Kepala Desa, Sekretaris Desa, Operator Kios E-Pak Ladi, dan Masyarakat selaku kelompok penerima manfaat. Penelitian ini difokuskan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Administrasi dengan studi pada program Kios E-PAK LADI di Desa Parerejo Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan Jawa Timur.

Teknik Pengumpulan Data dalam penelitian ini ialah Observasi yang diteliti. Observasi, wawancara dan Dokumentasi. 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 mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Melalui Program Kios E-Pakladi di Desa Parerejo Kecamatan Purwodadi beserta faktor yang mempengaruhinya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Upaya pemerintah untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, membutuhkan strategi atau cara melaksanakan berupa bagaimana mengimplementasikan sebuah kebijakan publik. Tentunya hal ini dibutuhkan pengetahuan dan pengalaman dari aparat pelaksana dengan mencari pola efektif untuk mendekatkan pelayanan serta mudah di akses oleh masyarakat. Oleh itu diperlukan tindakan nyata oleh pemerintah. Menurut Thomas R Dye (dalam Wayne Parsons, 2005: xi) yang dikutip dari (Elwan, L.O.M, 2011:15). "*public policy is whatever governments choose to do or not to do*" kebijakan publik sebagai "apapun pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan. Dalam upaya mencapai tujuan negara, pemerintah perlu mengambil pilihan tindakan yang dapat berupa melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu. Keduanya, menurut definisi Dye, merupakan kebijakan publik karena merupakan upaya mencapai tujuan tertentu dan keduanya memiliki dampak terhadap masyarakat (Supriadin et al., 2020) Kebijakan yang dimaksud dari kajian ini adalah penggunaan Program e-PAK LADI di Desa Parerejo Kabupaten Pasuruan Jawa Timur.

Berdasarkan pengamatan langsung peneliti pelaksanaan Program e-PAK LADI di Desa Parerejo berjalan dengan maksimal. Sebelum adanya Program e-PAK LADI, jika masyarakat ingin mengurus dokumen pribadi atau keluarga harus datang ke kantor kecamatan. Dengan adanya program ini, masyarakat tidak perlu lagi untuk datang ke kantor kecamatan, cukup datang ke kantor desa atau balai desa untuk mengurus dokumen pribadi masyarakat. Selama setahun program e-PAK LADI ini dilaksanakan, terdapat faktor pendukung dari pelaksana e-PAK LADI yaitu sarana prasana yang mendukung dan aplikasi yang telah dibuat dari Dispendukcapil Kecamatan Purwodadi. Namun, peneliti mencoba untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan E-Pak Ladi di Desa Parerejo Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan dengan menggunakan teori dari Zeithaml (1990) tentang 5 aspek ukuran kualitas sebuah pelayanan publik. Adapun hasilnya sebagai berikut :

Aspek Tangibles dalam Kualitas Pelayanan E-PAK LADI

Tangibles (bukti fisik) adalah fasilitas fisik yang diberikan pada konsumen seperti: fisik layanan, kelengkapan alat, dan tampilan pegawai. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Sinollah & Masruro, 2019) mendefinisikan Tangibles (bukti fisik) adalah Bukti langsung meliputi penampakan dan fasilitas, gedung, peralatan dan penampilan dari karyawan perusahaan. Penampilan fisik perusahaan akan berpengaruh pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Berdasarkan hasil observasi maupun wawancara, bukti fisik dalam pelayanan administrasi E-Pak Ladi telah tersedia baik itu Gedung pelayanan yang berupa Kantor Desa Parerejo itu sendiri, Komputer untuk pelayanan, SOP pelaksanaan program E-Pak Ladi telah tersedia di tempat tersebut. Artinya dengan adanya bukti fisik tersebut menunjukkan kualitas pelayanan administrasi E-Pak Ladi di Desa Parerejo telah memenuhi aspek Tangibles.

Aspek Reliability dalam Kualitas Pelayanan E-PAK LADI

Empati (Emphaty) terkait dengan kemudahan berkomunikasi, perhatian secara personal dan pemahaman akan apa yang dibutuhkan pelanggan. Kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak baik dari evaluasi pelanggan (Parasuraman, et. al dalam Sinollah & Masruro, 2019). Berdasarkan hasil observasi maupun wawancara, Pemerintah Desa Parerejo telah melaksanakan komunikasi secara inten kepada masyarakat tentang kemudahan dalam Pelayanan E-Pak Ladi ini. Komunikasi tersebut tidak hanya sebatas sosialisasi formalitas saja, tapi juga melalui berbagai kanal media informasi maupun media social seperti status Whatsapp Pemerintah desa dan website desa. Dalam memahami apa yang menjadi keinginan masyarakat, Pemerintah Desa tentunya memiliki kapasitas yang berbeda pada setiap individu. Namun, para pegawai pemerintah desa ini tetap berusaha untuk memahami apa yang menjadi keinginan masyarakat. Ada sedikit perbedaan persepsi disini antara pemerintah desa dan masyarakat dimana masyarakat Desa Parerejo merasa beberapa pegawai di Kantor Pemerintahan Desa Parerejo melayani tidak maksimal dan terkesan acuh tak acuh. Artinya, kualitas pelayanan E-Pak Ladi di Desa Parerejo belum memenuhi aspek *Emphaty* dikarenakan faktor pegawai kantor Desa Parerejo yang terkesan acuh tak acuh.

Aspek Responsiviness dalam Kualitas Pelayanan E-PAK LADI

Reliability (keandalan), sebagai bagian dari konsistensi yang ditawarkan, kemampuan perusahaan memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat, tekad dan menciptakan kepuasan. (Zeithaml, 1990). Keandalan yaitu menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat. Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk pelanggan dalam memberikan evaluasi tentang

perusahaan (Parasuraman, et. al dalam Sinollah & Masruro, 2019). Berdasarkan hasil observasi maupun wawancara, Pemerintah Desa telah semaksimal mungkin dalam menjaga konsistensi pelayanan administrasi E-Pak Ladi dengan meningkatkan evaluasi organisasi guna mencapai pelayanan yang efektif dan efisien. Hal ini dapat terlihat dari : (1) Pelayanan administrasi cukup dilakukan sampai di tingkat Desa saja tanpa perlu ke Kecamatan atau Bahkan di atasnya. (2) Jaminan rampungnya pelayanan atau permintaan masyarakat hanya dalam waktu sehari saja. Namun, masyarakat selaku penerima manfaat merasa bahwa apa yang telah menjadi janji dari Pemerintah terkait pelayanan E-Pak Ladi tidak sesuai dengan fakta dan realita lapangan. Bahkan dalam pelayanan KTP itu baru selesai dalam satu bulan. Artinya kualitas pelayanan E-Pak Ladi belum memenuhi aspek *Reliability* karena faktor inkonsistensi janji dari Pemerintah Desa terkait Layanan administrasi E-Pak Ladi.

Aspek Assurance dalam Kualitas Pelayanan E-PAK LADI

Responsiveness (daya tanggap), yaitu sigap dan cepat dalam menyelesaikan masalah oleh pemberi jasa (Zeithaml, 1990). Daya Tanggap (*Responsiveness*). Daya tanggap yaitu menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan (Parasuraman, et. al dalam Sinollah & Masruro, 2019). Berdasarkan hasil observasi maupun wawancara, Pemerintah Desa telah semaksimal mungkin dalam menjaga konsistensi pelayanan administrasi E-Pak Ladi dengan meningkatkan efektifitas dan efisiensi kualitas pelayanan administrasi E-Pak Ladi. Hal ini ditunjukkan oleh Pemerintah Desa dengan menjamin cepatnya pelayanan administrasi E-Pak Ladi. Namun, masyarakat selaku penerima manfaat merasa bahwa apa yang telah menjadi janji dari Pemerintah terkait pelayanan E-Pak Ladi sangat bertolak belakang dengan apa yang terjadi di lapangan. Bahwa janji yang diucapkan oleh Pemerintah Desa tidak sesuai dengan fakta lapangan. Salah satunya adalah pelayanan KTP yang baru selesai dalam 1 bulan. Fakta ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi E-Pak Ladi di Desa Parerejo belum memenuhi aspek *Responsiveness* karena faktor lamanya pelayanan Administrasi Kependudukan.

Aspek empathy dalam Kualitas Pelayanan E-PAK LADI

Assurance (jaminan), adalah kemampuan dan keterampilan karyawan, keramahan, kepercayaan dan keamanan yang dirasakan konsumen (Zeithaml, 1990). Keyakinan (*Assurance*) adalah Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan (Parasuraman, et. al dalam Sinollah & Masruro, 2019). Berdasarkan hasil observasi maupun wawancara, baik

Pemerintah Desa maupun stakeholder terkait menyediakan SDM yang kompeten dibidangnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Banyak dari pegawai di Desa Parerejo yang kompeten di bidang IT. Hal ini sangat mendukung dalam mempercepat pelayanan administrasi E-Pak Ladi di Desa Parerejo. Namun, sikap beberapa pegawai di Kantor Desa Parerejo menjadikan masyarakat sedikit risih. Fakta ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi E-Pak Ladi di Desa Parerejo belum memenuhi aspek Assurance karena faktor sikap pegawai Desa yang kurang ramah terhadap masyarakat.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Kualitas Pelayanan E-PAK LADI

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Adapun faktor pendukung dari kualitas pelayanan E-Pak Ladi adalah : (1) Dukungan dari berbagai pihak seperti BPD dan struktur di Desa yang lainnya. (2) Mekanisme atau prosedur yang baku dari Dinas terkait pelaksanaan program pelayanan administrasi E-Pak Ladi. (3) Masifnya komunikasi melalui media sehingga banyak masyarakat yang ingin memanfaatkan layanan tersebut. (4) SDM pegawai di Kantor Parerejo yang kompeten khususnya di bidang IT. Sedangkan faktor penghambat dari kualitas pelayanan administrasi E-Pak Ladi ini ada 2, yaitu : (1) Janji yang disampaikan oleh Pemerintah Desa terkait Program E-Pak Ladi tidak sesuai dengan fakta di lapangan yang mengakibatkan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap program E-Pak Ladi. (2) Sikap atau pola komunikasi individu beberapa pegawai di Desa Parerejo yang terkesan acuh tak acuh atau bahkan judes menjadikan masyarakat Desa Parerejo menjadi risih dengan pegawai yang ada di Kantor Desa Parerejo.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah Pelaksanaan Program e-Pak Ladi dengan berdasar pada teori kualitas pelayanan dari Zeithaml (1990), maka ditemukan hasil sebagai berikut: (1) administrasi e-Pak Ladi di Desa Parerejo telah memenuhi aspek *Tangibles*. (2) kualitas pelayanan e-Pak Ladi di Desa Parerejo belum memenuhi aspek *Empathy* (3) kualitas pelayanan e-Pak Ladi belum memenuhi aspek. (4) kualitas pelayanan administrasi e-Pak Ladi di Desa Parerejo belum memenuhi aspek *Responsiveness*. (5) kualitas pelayanan administrasi e-Pak Ladi di Desa Parerejo belum memenuhi aspek Assurance. Adapun faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan e-Pak Ladi adalah: (1) Dukungan dari berbagai pihak seperti BPD dan struktur di Desa yang lainnya. (2) Mekanisme atau prosedur yang baku dari Dinas terkait. (3) Masifnya komunikasi melalui media. (4) SDM pegawai di Kantor Parerejo yang kompeten. Adapun faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan e-Pak Ladi adalah : (1) Janji yang disampaikan oleh Pemerintah Desa terkait Program e-Pak Ladi tidak sesuai dengan fakta di lapangan. (2) Sikap atau pola komunikasi

individu beberapa pegawai di Desa Parerejo yang kurang ramah. Dalam penelitian ini tentunya terdapat kekurangan pada beberapa aspek yang nantinya menjadi saran dan rekomendasi bagi penelitian selanjutnya tentang kualitas pelayanan

REFERENSI

- Adil2, A. R. S. A. M. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat. *Jurnal Competitiveness*, 7, 65–77. <https://ojs.stiesa.ac.id/index.php/prisma>
- Aminullah, A., & Nur Rohmad Nuzil. (2022). Implementasi Good Corporate Governance pada Badan Usaha Milik Desa. *SKETSA BISNIS*, 9(2). <https://doi.org/10.35891/jsb.v9i2.3289>
- Aminullah, A. (2021). Principal-Agent in Implementing Village Funds in Linggo Village, Kejayan District, Pasuruan Regency. *JPAS (Journal of Public Administration Studies)*, 6(2), 5-12.
- Astuti, R. S., Warsono, H., & rochim, A. (2020). *Collaborative Governance dalam Perspektif Administrasi Publik*. Semarang: Program Studi Doktor Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Press.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). *The New Public Service; Serving Not Steering*. New York: ANSI.
- Indradi, S. S. (2007). *Etika Birokrasi dan Akuntabilitas Sektor Publik*. Malang: Yayasan Pembangunan Nasional Malang.
- Gani, A., Juli, A., & Hariyono, B. S. (2022). Public Policy Implementation Effectiveness (Case Study Of Village Fund Implementation In Linggo Pasuruan). *Wacana: Jurnal Sosial dan Humaniora*, 25(2).
- La Ode Muhammad Elwan, Muhammad Yusuf, & La Ode Herman Halika. (2022). MINING POLICY CONFLICT: Recruitment of Local Workers in Morosi Industrial Estate, Konawe Regency, Southeast Sulawesi. *Journal Publicuho*, 5(3), 626–642. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i3.18>
- Lynn, Laurence E. 2006. *Public Management: Old and New*. Routledge. New York dan London.
- Lynn, Laurence E. Jr. 1996. *Public Management as Art, Science, and Profession*. Chatham, NJ: Chatham House.
- 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).
- Ott, J. Steven, Hyde, Albert C & Shafritz Jay M. (1990) *Public Management: The Essential Readings*. Chicago, Lyceum Books/Nelson-Hall ... London, Heinemann Rainey, Hal G., & Chun Young H. (2005) *Public and private management compared*.
- Rini, R. S. (2023). EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM ADVOKASI KEBIJAKAN STUNTING DI DINAS P3AP2KB KABUPATEN PASURUAN. *Journal Publicuho*, 6(2), 649-657. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i2.182>
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11(2), 165–178. <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/coopetition/article/view/116>
- Sihotang, G. T. (2022). *PENGELOLAAN PROGRAM KARTU PENCARI KERJA (AK-1) DI DINAS*

KETENAGA KERJAAN KOTA MEDAN SKRIPSI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA.

- Sinollah, & Masruro. (2019). PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (Servqual ± Parasuraman) DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Shafritz, J. M., Russell, E. W., Borick, C. P., & Hyde, A. C. (2017). *Introducing Administration Public*. Taylor & Prancis: Abingdon.
- Supriadin, R., Alam, S., & Elwan, L. O. M. (2020). IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA KENDARI NOMOR 13 TAHUN 2008 TENTANG PENATAAN PEDAGANG KAKI LIMA DI KOTA KENDARI. *Journal Publicuho*. <https://doi.org/10.35817/jpu.v3i1.11506>
- Taufiqurokhman, Satispi, E., & Pujaastawa, I. B. G. (2016). Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. *Universitas Udayana*, August, 4.
- ZAHRA, H. (2022). *Implementasi New Public Management (Npm) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember*. http://digilib.uinkhas.ac.id/16668/%0Ahttp://digilib.uinkhas.ac.id/16668/1/HALIMATUS_ZAHRA_E20182140.pdf.pdf