

## **ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI KANTOR CAMAT BATIPUH KABUPATEN TANAH DATAR**

### ***ANALYSIS OF ADMINISTRATIVE SERVICES OF BATIPUH DISTRICT OFFICE, TANAH DATAR DISTRICT***

**Kukuh Nusantara Haji<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar  
Email: [kukuhnusantara123@gmail.com](mailto:kukuhnusantara123@gmail.com)

#### **Abstrak**

Pokok permasalahan dalam skripsi ini adalah petugas yang kurang disiplin, petugas yang kurang ramah dan kurangnya wawasan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan pembahasan ini untuk mengetahui kualitas pelayanan yang terjadi di kantor camat Batipuh kabupaten Tanah Datar. Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif, untuk mendapatkan data-data dari permasalahan yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Pengolahan data dilakukan secara deskriptif, kemudian diuraikan serta melakukan klasifikasi terhadap aspek masalah tertentu dan memaparkan melalui kalimat yang efektif. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa prinsip efisiensi yang dikemukakan oleh AG. Subarsono belum diterapkan dengan baik oleh kantor Camat Batipuh. Dapat terlihat dari keterlambatan petugas dalam memulai proses layanan dan kurangnya pemahaman petugas dalam memberikan informasi administrasi kepada masyarakat. Namun, pelayanan sudah sesuai standar waktu yang ditetapkan dengan menyediakan satu orang petugas admin yang aktif dan tidak ada biaya dalam melaksanakan proses pelayanan. Dalam prinsip responsif juga belum terwujud dengan baik terlihat dari petugas yang menggunakan nada tinggi dalam memberikan arahan kepada masyarakat. Namun, kantor camat Batipuh juga menyediakan kotak saran sebagai wadah masukan, kritik dan aspirasi masyarakat. Berdasarkan prinsip non-partisan, kantor camat Batipuh juga berupaya menyediakan jalur khusus bagi penyandang disabilitas agar lebih mudah dan nyaman bagi penyandang disabilitas dalam memberikan layanan. Namun dalam pelaksanaannya, kantor camat Batipuh juga mengalami kendala yaitu listrik padam secara tiba-tiba dan jaringan yang buruk.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Administrasi, Birokrasi

#### ***Abstract***

*The main problems in this thesis are officers who lack discipline, officers who are less friendly and officers who lack insight in providing services to the community. The purpose of this discussion is to determine the quality of service that occurs at the Batipuh District office, Tanah Datar Regency. The type of research that the author uses is qualitative descriptive research, to obtain data from the problems studied. The data collection techniques used were observation, interviews and documentation. Data processing is carried out descriptively, then the aspects of certain problems are described and classified and explained in effective sentences. Based on the research results, it can be concluded that the efficiency principle put forward by AG. Subarsono has not been implemented properly by the Batipuh District Head's office. This can be seen from officers' delays in starting the service process and officers' lack of understanding in providing administrative information to the public. However, the service meets the time standards set by providing one active admin officer and there are no costs for carrying out the service process. The principle of responsiveness has also not been implemented well, as can be seen from officers using high-*

*pitched voices when giving directions to the public. However, the Batipuh sub-district office also provides a suggestion box as a forum for input, criticism and aspirations from the community. Based on non-partisan principles, the Batipuh Subdistrict Office also strives to provide special routes for people with disabilities to make it easier and more comfortable for people with disabilities to provide services. However, in its implementation, the Batipuh District office also experienced problems, namely sudden power outages and poor network.*

**Keywords:** *Service Quality, Administration, bureaucracy*

## PENDAHULUAN

Sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, tanggung jawab utama aparatur adalah menyediakan layanan. Dalam Pembukaan UUD 1945, alinea keempat menjelaskan tanggung jawab aparatur kepada masyarakat dengan empat aspek utama. Yaitu melindungi bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Untuk mencapai tujuan tersebut, kebijakan yang mengatur pelayanan publik diperlukan. Oleh karena itu, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia tentang Pelayanan Publik Nomor 96 Tahun 2012 dibuat untuk memberi penyedia layanan publik dan masyarakat kepastian hukum. Peraturan ini menetapkan bahwa penyedia layanan publik memiliki kewajiban hukum untuk memberikan layanan kepada masyarakat, dan masyarakat memiliki hak untuk menuntut apa yang harus dilakukan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan publik. Kantor Kecamatan Batipuh, Kabupaten Tanah Datar, juga mengalami hal yang sama.

Dalam pelayanan, Kantor Camat Batipuh berkomitmen untuk melayani dengan "CERIA", yang merupakan singkatan dari cepat, efektif, ramah, ikhlas, dan amanah. Warga dapat mengurus berbagai macam perizinan di kantor kecamatan ini. Beberapa izin yang paling sering dibuat adalah penerbitan izin usaha mikro dan kecil (IUMK), rekomendasi surat pengantar SKCK, surat keterangan domisili, izin penutupan jalan untuk acara atau pembangunan, pengesahan surat keterangan miskin, dispensasi nikah, rekomendasi dan legalisasi permohonan cerai, belum menikah, dan menikah. Dokumen lain yang dapat diproses adalah dokumen yang terkait dengan izin tertentu, seperti surat eksplorasi

air tanah, penggalian mata air, dan surat perubahan penggunaan lahan, warisan, dan wakaf (Batipuh, 2020).

Menurut pengamatan awal peneliti di Kantor Kecamatan Batipuh di Tanah Datar, diperoleh hasil wawancara yang dilakukan. Awalnya, dari 5 warga (SR) (HP) (RM) (Z) (RT) yang menggunakan layanan di kantor Kecamatan Batipuh, hanya ada 2 warga (Z) (RM) yang menyatakan pelayanan yang diberikan cukup baik, petugasnya sangat ramah, dan petugas pelayanan menyelesaikan administrasi tepat waktu.

Berdasarkan 3 warga masyarakat lainnya (SR) (HP) (RT) mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan petugas kurang cepat dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, kurang disiplin dalam waktu petugas, kurang adanya sikap santun dan santun serta kurangnya pemahaman petugas mengenai informasi pelayanan administrasi sehingga kualitas pelayanan secara kumulatif kurang maksimal, serta tidak mengikuti prinsip kecamatan yang menjadi dasar pelayanan kepada masyarakat. Serta, petugas terkesan kurang ramah dalam memberikan layanan administrasi maupun respons kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa tidak nyaman saat berurusan dengan administrasi di kantor Kecamatan Batipuh.

Berdasarkan temuan di atas, tampak bahwa masyarakat masih tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor Camat Batipuh. Oleh karena itu, peneliti ingin menyelidiki lebih lanjut tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor Camat Batipuh. Penelitian ini sangat penting karena kualitas pelayanan publik dapat mendorong praktik tata kelola pemerintahan yang baik. Pelayanan publik diatur oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012. berfungsi sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka. Sehingga dapat dilakukan penelitian tentang *“Analisis Pelayanan Administrasi Kantor Kecamatan Batipuh Kabupaten Tanah Datar”*.

## **METODE PENELITIAN**

Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk melakukan penelitian ini. Pendekatan ini didasarkan pada fakta dan karakteristik subjek

penelitian serta hubungan antar variabel yang diteliti. Kemudian, penelitian tersebut diinterpretasikan dengan mempertimbangkan literatur dan teori yang relevan. Moleong mengatakan penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami subjek penelitian (seperti perilaku, persepsi, dan sebagainya) secara keseluruhan dan dengan menggunakan berbagai metode alami untuk menggambarkan dalam konteks alami (Bungin, 2017). Penelitian kualitatif biasanya digunakan sebagai bagian penting dalam proses penelitian dan berfokus pada fenomena yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan di kantor Kecamatan Batipuh. Namun, penting untuk diingat bahwa tujuan utama penelitian ini bukanlah untuk membandingkan atau menggeneralisasi metode lain. Sebaliknya, tujuan utama penelitian ini adalah untuk memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mempelajari lebih lanjut tentang unsur-unsur kualitas layanan. Peneliti menggunakan observasi dan wawancara sebagai sumber data utama untuk menyampaikan pemahaman pribadinya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di kantor Kecamatan Batipuh.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Prinsip Efisiensi dalam Pelaksanaan Administrasi di Kantor Camat Batipuh**

Pelayanan publik bertujuan untuk mencapai hasil yang baik dengan sumber daya yang minimal, biaya yang rendah, dan tanpa pengelolaan sumber daya publik yang ekstensif. Hal ini meningkatkan efisiensi karyawan dan penyediaan layanan tanpa beban kerja yang berlebihan. Pelayanan publik menitikberatkan pada efisiensi dan penggunaan sumber daya secara efisien untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tanpa menimbulkan biaya yang berlebihan. Strategi ini melibatkan perencanaan yang cermat, implementasi yang efektif, dan pengelolaan yang tepat waktu.

Pelaksanaan pelayanan administrasi gratis di Kantor Camat Batipuh adalah bukti komitmen pemerintah daerah untuk menyediakan layanan yang mudah diakses bagi masyarakat. Standar administrasi memberikan panduan yang jelas kepada masyarakat tentang jenis layanan gratis yang dapat mereka peroleh. Pejabat di Kantor Camat Batipuh menjelaskan bahwa penerapan kebijakan tanpa

biaya ini bertujuan untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses administrasi. Kebijakan tanpa biaya memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan layanan administrasi yang mereka butuhkan. Kantor Camat Batipuh melakukan upaya komunikasi aktif untuk memastikan masyarakat mendapatkan informasi kebijakan gratis. Kebijakan tanpa biaya tidak mengurangi kualitas layanan administrasi.

Kantor camat Batipuh menunjukkan dedikasi yang luar biasa melalui satu petugas aktif dalam melaksanakan tugasnya untuk melayani masyarakat. Perannya sangat penting, dan pelayanan bergantung pada responsifitas dan profesionalismenya. Kepala Sesi Pelayanan Umum menjamin kesiapan layanan dan siap membantu ketika petugas administrasi tidak dapat hadir untuk memastikan layanan berjalan lancar.

Kantor camat Batipuh memiliki kejelasan dan ketegasan dalam menetapkan standar operasional prosedur (SOP) yang ketat, yang tidak hanya menjamin kualitas layanan tetapi juga menciptakan lingkungan di mana setiap petugas dapat dengan yakin menjalankan tugasnya. Pencapaian waktu yang efisien ini sebagai tanda tanggung jawab terhadap masyarakat yang dilayani, bukan hanya sebagai pencapaian statistik. Kemampuan mereka untuk menyediakan layanan dalam batas waktu yang dapat diterima secara umum adalah bukti komitmen aktif kantor camat untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat.

Keterlambatan dalam proses layanan juga dapat mengganggu efisiensi internal dan membuat masyarakat tidak nyaman karena mereka mengandalkan layanan pada jam tertentu. Pelayanan yang tidak sesuai jadwal dapat berdampak pada reputasi kantor dan kepercayaan masyarakat. Sangat penting bagi manajemen dan petugas untuk berkomunikasi dengan jelas tentang masalah ini. Pelibatan aktif petugas dalam proses perbaikan dapat meningkatkan lingkungan kerja dan mendorong keterlibatan yang lebih besar dalam mematuhi jadwal.

Tampak juga ada beberapa petugas pelayan publik yang kurang memahami tugas mereka dalam memberikan informasi tentang proses administratif kepada masyarakat. Seharusnya, bagian penting dari tanggung jawab petugas pelayan publik adalah memberikan panduan dan informasi yang jelas tentang prosedur

administratif. Sangat penting bagi petugas untuk memahami setiap aspek administrasi yang terkait dengan pekerjaan mereka karena tidak memahami proses administrasi dapat menyebabkan banyak masalah, seperti kesalahan dalam memberikan informasi kepada masyarakat, keterlambatan dalam menangani dokumen, dan masalah lainnya yang dapat menghambat efisiensi layanan publik.

### **Prinsip Responsif dalam Pelaksanaan Administrasi di Kantor Camat Batipuh**

Memberikan kemudahan kepada masyarakat adalah tujuan utama dari layanan yang disediakan oleh kantor camat Batipuh. Untuk mencapai tujuan ini, kantor camat ini telah menetapkan berbagai strategi dan metode untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan. Menyediakan layanan pengaduan secara langsung kepada petugas administrasi adalah salah satu langkah utama yang diambil oleh kantor camat Batipuh. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar masyarakat dapat lebih mudah menyampaikan keluhan atau permintaan bantuan terkait layanan yang mereka terima. Dengan memberikan akses langsung kepada petugas administrasi, diharapkan proses penanganan pengaduan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efektif.

Selain itu, kantor camat Batipuh menawarkan cara lain bagi orang-orang yang ingin menyampaikan keluhan atau saran mereka: kotak saran. Adanya kotak saran memungkinkan orang-orang yang sulit berkomunikasi dengan petugas memiliki pilihan lain. Kantor camat Batipuh berusaha memberikan akses cepat dan mudah bagi masyarakat untuk menyampaikan masalah atau kebutuhan mereka melalui dua metode ini.

Kantor camat Batipuh, bagaimanapun, tidak berhenti di situ. Dalam upaya mereka untuk meningkatkan aksesibilitas, mereka juga menggunakan layanan pengaduan online. Masyarakat dapat dengan mudah menghubungi kantor camat untuk mengajukan pertanyaan atau melaporkan masalah yang mereka hadapi melalui berbagai alat seperti telepon kantor, WhatsApp, dan e-mail. Layanan pengaduan online ini memberi masyarakat fleksibilitas, terutama bagi mereka yang mungkin sulit untuk pergi langsung ke kantor camat. Kantor camat Batipuh telah membuat sistem yang mudah digunakan dan responsif untuk layanan

pengaduan online. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa layanan ini dapat diakses dengan mudah tanpa kendala teknis. Kantor camat Batipuh berharap dapat membangun jalur komunikasi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat dengan menggunakan platform-platform ini.

Meskipun demikian, komitmen kantor camat Batipuh terhadap pemanfaatan teknologi tidak berhenti pada proses pengaduan. Kantor camat Batipuh memulai inisiatif yang lebih lanjut dengan menyediakan layanan survei kepuasan masyarakat secara online. Melalui teknologi scan barcode, mereka memberikan masyarakat cara yang lebih mudah dan cepat untuk menilai kinerja mereka. Dengan melakukan proses ini secara online, Anda tidak perlu mengunjungi kantor camat secara langsung. Kantor camat Batipuh menggunakan survei kepuasan masyarakat untuk memahami kebutuhan dan harapan masyarakat lebih dari sekadar melakukan evaluasi. Kantor camat Batipuh membangun saluran komunikasi dua arah yang dinamis yang memungkinkan masyarakat untuk menyuarakan pendapat mereka. Hal ini menciptakan lingkungan di mana pemerintah daerah dapat menanggapi kebutuhan masyarakat dengan lebih cepat dan terus meningkatkan layanan mereka.

Tampaknya masih ada petugas yang belum sepenuhnya menunjukkan sikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fenomena ini dapat dilihat dari perilaku beberapa petugas yang cenderung menggunakan nada tinggi ketika memberikan arahan kepada masyarakat yang mungkin lalai memenuhi persyaratan proses pelayanan. Petugas yang tidak ramah dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan ketegangan di antara masyarakat yang seharusnya mendapatkan pelayanan yang menyenangkan. Sikap tidak ramah juga dapat mengganggu hubungan antara petugas dan warga yang seharusnya berjalan baik.

Selain itu, nada tinggi yang digunakan untuk memberikan arahan dapat dianggap sebagai cara komunikasi yang tidak efektif dan tidak sesuai dengan standar pelayanan publik yang diharapkan. Jika informasi diberikan dengan cara yang tidak sopan, itu dapat menyebabkan ketidakpuasan di masyarakat dan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan. Pelayanan publik akan menjadi lebih ramah, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan

masyarakat jika dilakukan perbaikan yang konkret dan berkelanjutan. Untuk menciptakan hubungan yang harmonis dan positif antara instansi dan masyarakat, petugas pelayanan publik harus menunjukkan sikap profesionalisme dan keramahan.

### **Prinsip Non Partisan dalam Pelaksanaan Administrasi di Kantor Camat Batipuh**

Petugas administrasi kantor camat Batipuh bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan masyarakat yang berkualitas tinggi selama operasinya. Untuk mencapai tujuan tersebut, kantor camat telah menetapkan beberapa peraturan yang harus dipatuhi oleh warga yang ingin mengajukan layanan administratif. Persyaratan mencakup banyak hal, mulai dari dokumen khusus hingga formulir yang harus diisi dengan benar. Selain itu, terdapat informasi tambahan yang diperlukan untuk memastikan bahwa setiap permohonan yang diterima diproses dengan benar. Petugas administrasi, mengingat pentingnya kelengkapan persyaratan, menegaskan bahwa layanan tidak dapat diberikan kepada individu yang tidak memenuhi semua ketentuan yang telah ditetapkan.

Petugas administrasi kantor camat memperhatikan persyaratan dokumen selain perilaku dan penampilan setiap orang yang datang ke kantor. Karena kantor camat adalah lembaga pelayanan publik, komitmen untuk memberikan pelayanan yang ramah, efisien, dan profesional menjadi dasar dalam setiap interaksi mereka dengan masyarakat. Penting untuk diingat bahwa perspektif dan cara orang bertindak membentuk layanan publik. Jika seseorang bertindak tidak sopan atau berpakaian tidak sopan, petugas administrasi tidak boleh melayani mereka. Sangat penting untuk membuat kantor camat bersih, aman, dan profesional.

Meskipun tidak memiliki program resmi non-partisan, Kantor Camat Batipuh terus berupaya memberikan layanan yang menyeluruh dan mempertimbangkan kebutuhan masyarakat, terutama dengan memperhatikan pelayanan untuk orang dengan disabilitas. Kantor Camat terus mengambil tindakan proaktif untuk memastikan layanannya dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, meskipun menghadapi kendala utama tidak adanya anggaran khusus



dari pemerintah untuk membangun program pelayanan non-partisan. Untuk mengatasi keterbatasan anggaran, Kantor Camat Batipuh telah membangun jalur khusus bagi masyarakat disabilitas. Tujuan dari membangun jalur khusus ini adalah untuk mengurangi hambatan fisik dan menciptakan lingkungan pelayanan yang ramah dan mendukung bagi individu dengan disabilitas.

Dengan adanya jalur khusus ini, masyarakat disabilitas di Batipuh diharapkan dapat memperoleh layanan tanpa hambatan fisik yang mungkin mereka temui di tempat lain. Memenuhi kebutuhan sehari-hari bukan satu-satunya masalahnya, itu juga berarti menghormati hak setiap orang untuk mendapatkan pelayanan publik tanpa diskriminasi. Jalur khusus ini menunjukkan komitmen kantor camat untuk menciptakan lingkungan yang ramah dan menyeluruh bagi setiap warga.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan pada temuan penelitian dan pembahasan tentang kualitas pelayanan publik di kecamatan Batipuh, dapat disimpulkan bahwa prinsip efisiensi yang dikemukakan oleh AG. Subarsono, tampak belum terwujud dengan baik yaitu keterlambatan petugas dalam memulai proses layanan dan kurangnya pemahaman petugas dalam memberikan informasi administrasi kepada masyarakat. Namun, proses pelayanan sudah sesuai standar waktu yang terdapat dalam SOP. Kantor ini juga menyediakan satu orang petugas admin aktif, serta tanpa membebankan biaya kepada masyarakat. Dalam prinsip responsif juga masih belum terwujud dengan baik yaitu kurang ramahnya petugas dalam memberikan arahan kepada masyarakat dengan menggunakan nada tinggi dalam penyampaian. Namun, kantor camat Batipuh memberikan layanan yang memadai, seperti ditunjukkan oleh keberadaan kotak saran yang digunakan untuk menerima kritik, saran, dan aspirasi masyarakat. Selain itu, kantor ini juga menerima pengaduan melalui media sosial, menunjukkan bahwa mereka ingin mendengarkan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang adil kepada masyarakat menunjukkan prinsip non-partisan. Petugas administrasi memberikan layanan dengan memperhatikan syarat, berpakaian sopan, dan bersikap baik. Komitmen

Kantor Camat Batipuh terhadap inklusi ditunjukkan dengan upaya mereka untuk menyediakan jalur khusus bagi penyandang disabilitas. Namun, hambatan seperti pemadaman listrik tiba-tiba dan jaringan yang buruk tidak akan menghentikan pelaksanaan prinsip-prinsip ini. Meskipun menghadapi masalah ini, Kantor Kecamatan Batipuh telah mengambil tindakan nyata untuk memberikan layanan yang menyeluruh, yang menunjukkan komitmen mereka untuk terus meningkatkan kualitas layanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Along, A. (2020). Kualitas layanan administrasi akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1).
- Auliyaa, P. (2021). Implementasi pelayanan publik berbasis e-government melalui Ogan Lopian. *Jurnal Kinerja*, 18(4), 504.
- Badan Pusat Statistik. (2020). Batipuh dalam angka. BPS Tanah Datar.
- Bungin, B. (2017). Metodologi penelitian kualitatif. Depok: PT Raja Grafindo.
- Dwiyanto, A. D. (2002). Reformasi tata pemerintahan dan otonomi daerah. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Dwiyanto, A. (2021). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2017). Manajemen pelayanan dan pengembangan organisasi publik. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hilda, N. (2014). Strategi inovasi layanan pertanahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II [Skripsi]. Universitas Airlangga.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KepMenPAN). (2003). Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik No. 63. Jakarta: KemenPAN.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, 6(1), 8–9.
- Mokoginta, C., Dua, I. L., & Rumerung, J. (2023). Peningkatan kualitas pelayanan untuk kepuasan publik pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado. *Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis dan Pemasaran*, 5(1).
- Nurlia. (2019). Pengaruh struktur organisasi terhadap pengukuran kualitas pelayanan (Perbandingan antara ekspektasi/harapan dengan hasil kerja). *Meraja Journal*, 2(2), 59.

- Nuriyanto. (2014). Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, sudahkah berlandaskan konsep “welfare state”? *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 432.
- Pananrangi, M. (2019). Inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik melalui Citizen’s Charter. *Meraja Journal*, 2(2), 122.
- Peraturan Pemerintah (PP). (2012). Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik No. 96. Jakarta: KemenPAN-RB.
- Pusat Kesehatan Hewan. (2015). Profil Puskesmas Sumbar 2015. Sumatera Barat: Puskesmas.
- Rahman, D. (2022). Kualitas pelayanan program pendaftaran tanah sistematis lengkap di wilayah Kantor Pertanahan Kabupaten Tabalong. *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 6(1).
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1).
- Riduwan. (2018). Pengantar statistika sosial (Cetakan ke-6). Bandung: Alfabeta.
- Rustanto, B. (2015). Penelitian kualitatif pekerjaan sosial (Cetakan pertama). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rozadin, D. (2014). Analisis kualitas pelayanan pegawai Primer Koperasi Kartika Yuddha Mandiri Pussenif TNI AD. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(1).
- Setijaningrum, E. (2009). Inovasi pelayanan publik. Surabaya: Medika Aksara Globalindo.
- Sitorus, M. (2009). Pengaruh reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles terhadap kualitas pelayanan publik (Studi kasus Kantor Pelayanan Terpadu Kota Dumai). *Jurnal Borneo Administrator*, 5(1).
- Sugiyono. (2016). Memahami penelitian kualitatif (Cetakan ke-12). Bandung: Alfabeta.
- Sutanto, J. E. (2009). Metode penilaian konsumen dan dimensi kualitas jasa berpengaruh terhadap revenue growth (Studi kasus pada perusahaan industri jasa). *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi X*, 53. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Tamami, A. I. (2020). Kualitas pelayanan di sektor publik dengan perspektif NPS. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 6(1).