

# **KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERORIENTASI WARGA DI KELURAHAN NYENGSERET KOTA BANDUNG**

Yanti

*Program Magister Administrasi dan Kebijakan Publik, Pascasarjana Universitas Pasundan,  
Bandung*

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang berorientasi warga di Kelurahan Nyengseret, Kota Bandung, dengan menempatkan pengalaman masyarakat sebagai pusat penilaian pelayanan. Latar belakang penelitian ini berangkat dari kenyataan bahwa nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang baik belum tentu sepenuhnya merepresentasikan pengalaman nyata warga, sehingga diperlukan pembacaan yang lebih mendalam melalui perspektif Public Service Logic (PSL). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode eksploratif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi terhadap aparatur kelurahan, masyarakat pengguna layanan, serta dokumen terkait pelayanan dan SKM. Analisis dilakukan secara tematik dengan mengacu pada parameter PSL yang mencakup intended service usefulness, public leadership, human-centred co-design and co-creation, dan value-in-use. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Nyengseret secara umum telah berjalan cukup baik, terutama pada aspek interaksi aparatur dengan masyarakat, kemampuan petugas, keramahan, dan mekanisme pengaduan. Namun demikian, masih ditemukan kendala pada kejelasan informasi layanan, kesesuaian produk pelayanan, partisipasi warga dalam evaluasi, serta belum optimalnya pemahaman masyarakat terhadap manfaat layanan dan fungsi SKM. Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kinerja administratif yang tercermin dalam IKM dan pengalaman pelayanan yang dirasakan warga. Penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik tidak cukup dinilai dari tersedianya prosedur dan capaian angka kepuasan, tetapi juga dari sejauh mana layanan dipahami, digunakan, dan memberi manfaat nyata bagi masyarakat. Strategi peningkatan pelayanan perlu diarahkan pada penguatan komunikasi layanan, keterlibatan warga, pemanfaatan umpan balik secara nyata, dan perbaikan layanan berbasis pengalaman pengguna.

**Kata Kunci:** pelayanan publik, administrasi kependudukan, Public Service Logic, kepuasan masyarakat, Kelurahan Nyengseret

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyse the quality of citizen-oriented civil registration services in Nyengseret Sub-district, Bandung City, by placing citizens' experiences at the centre of service evaluation. The study is grounded in the premise that high scores in the Community Satisfaction Survey (SKM) do not necessarily reflect the actual experiences of service users, thus requiring deeper interpretation through the Public Service Logic (PSL) perspective. This research adopts a qualitative approach with an exploratory method. Data were collected through in-depth interviews, observation, and document analysis involving local government officials, service users, and relevant service records, including SKM reports. The analysis was conducted thematically based on PSL dimensions, namely intended service usefulness, public leadership, human-centred co-design and co-creation, and*

*value-in-use. The findings indicate that civil registration services in Nyengseret Sub-district generally perform adequately, particularly in terms of staff competence, politeness, responsiveness, and complaint-handling mechanisms. However, several issues remain, including limited clarity of service information, misalignment between service outputs and citizen expectations, low public participation in service evaluation, and insufficient understanding of the benefits of services and the function of the SKM. These findings reveal a gap between administrative performance indicators and the actual service experience perceived by citizens. The study concludes that public service quality cannot be assessed solely through procedural compliance or satisfaction scores, but must also consider how services are understood, utilised, and experienced by citizens. Therefore, strategies for service improvement should focus on strengthening service communication, enhancing citizen participation, effectively utilising feedback mechanisms, and developing service innovations based on user experience.*

**Keywords:** *public service, civil registration, Public Service Logic, citizen satisfaction, Nyengseret Sub-district.*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan wajah paling nyata dari kehadiran negara di hadapan warga. Pada level yang paling dekat dengan masyarakat, seperti kelurahan, kualitas layanan menjadi ukuran awal apakah pemerintah hadir secara efektif, cepat, dan adil (Katharina, 2021). Kelurahan tidak hanya mengurus administrasi rutin, tetapi juga menjadi pintu masuk warga untuk memperoleh layanan dasar, termasuk administrasi kependudukan, pengaduan sosial, dan berbagai surat keterangan yang memengaruhi akses warga terhadap pendidikan, pekerjaan, dan bantuan sosial (Abdussamad, 2020; Septian & Kriswibowo, 2024). Mutu pelayanan di kelurahan memengaruhi persepsi masyarakat terhadap birokrasi dan bahkan terhadap legitimasi pemerintah secara lebih luas (Anas, 2020).

Secara normatif, pelayanan publik di Indonesia telah diatur melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menekankan transparansi, akuntabilitas, partisipasi, kesetaraan, dan kepastian hukum. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mewajibkan setiap unit pelayanan publik untuk menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 sebagai instrumen evaluasi pelayanan (Maulani, 2022). SKM mengukur unsur-unsur seperti persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, produk layanan, kompetensi dan perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana (Ananda Amelia, 2024).

Meski demikian, hasil SKM yang menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sering kali hanya dibaca sebagai angka akhir. Nilai yang berada pada kategori "baik" atau "sangat baik" kerap dianggap sebagai bukti bahwa layanan sudah memadai, padahal angka tersebut belum tentu sepenuhnya mewakili pengalaman nyata seluruh warga (Pratama et al., 2021). Penilaian kuantitatif mampu menunjukkan kecenderungan umum, tetapi belum tentu menangkap alasan di balik kepuasan atau ketidakpuasan warga, seperti ketidaktepatan waktu, ketidakjelasan prosedur, atau rasa sungkan untuk menyampaikan keluhan (Susanto, 2017).

Sejumlah studi terdahulu menunjukkan adanya jarak antara standar pelayanan dan pengalaman warga. Penelitian di Kelurahan Jajar, Laweyan, Surakarta menunjukkan bahwa pelayanan dapat dinilai responsif, tetapi masih ada inkonsistensi waktu pelayanan yang

dirasakan masyarakat sebagai hambatan nyata (Siburian, 2020). Penelitian di Kelurahan Rancanumpang, Kota Bandung, juga menemukan bahwa meskipun nilai SKM tergolong tinggi, sebagian warga masih mengalami kesulitan memahami prosedur karena minimnya sosialisasi dan keterbukaan standar operasional (Dwiputri et al., 2023). Pada layanan administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung Barat, aspek waktu penyelesaian, pengaduan, dan transparansi biaya juga masih berada di bawah dimensi lain seperti kompetensi dan perilaku petugas (R. Utami et al., 2023).

Berangkat dari situ, penelitian ini memandang penting untuk membaca SKM bukan sebagai tujuan akhir, melainkan sebagai pintu masuk untuk memahami proses pelayanan secara lebih mendalam (Afifah et al., 2024). Pendekatan yang menempatkan warga sebagai pusat analisis menjadi relevan, karena pelayanan publik pada hakikatnya adalah relasi antara negara dan warga, bukan sekadar transaksi administratif (Erlianti, 2019).

Dalam penelitian ini, kerangka Public Service Logic (PSL) digunakan sebagai perspektif utama. Inti PSL adalah bahwa nilai layanan tidak hanya dihasilkan oleh pemerintah, tetapi juga terbentuk dari pengalaman warga saat menggunakan layanan. Artinya, pelayanan dianggap berkualitas jika benar-benar berguna, mudah digunakan, dan memberi manfaat nyata dalam kehidupan warga (Rindengan, 2016). PSL menekankan empat hal pokok: pertama, layanan harus sesuai dengan kebutuhan warga; kedua, pimpinan publik berperan penting dalam membangun budaya pelayanan yang responsif; ketiga, desain layanan perlu disusun dengan melibatkan pengguna; dan keempat, nilai layanan diukur dari manfaat yang dirasakan saat layanan digunakan (Osborne, 2020; Osborne & Strokosch, 2022; Virtanen & Jalonen, 2024).

Kelurahan Nyengseret di Kota Bandung menjadi lokasi yang relevan untuk menguji persoalan tersebut. Sebagai wilayah urban yang padat dan heterogen, Nyengseret menghadapi kebutuhan layanan administrasi kependudukan yang tinggi. Hasil SKM Kelurahan Nyengseret per 30 Juni 2025 menunjukkan sebagian besar unsur pelayanan berada pada kategori baik hingga sangat baik. Namun, instrumen SKM tetap memiliki keterbatasan karena setiap unsur diwakili oleh satu pertanyaan utama dan belum selalu menggali secara rinci pengalaman warga pada aspek yang lebih kompleks (Ananda Amelia, 2024).

Banyak studi sebelumnya menilai layanan dari sisi kepuasan, tetapi belum cukup menempatkan pengalaman warga sebagai pusat analisis, terutama pada level kelurahan yang sangat dekat dengan kehidupan sehari-hari masyarakat (Handayani, 2021). Celah riset penelitian ini terletak pada upaya menjembatani angka kepuasan dengan pengalaman nyata warga (Widanti, 2022). Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan: (1) menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Nyengseret berdasarkan persepsi dan pengalaman masyarakat; (2) mengidentifikasi kendala atau hambatan dalam mengakses layanan; dan (3) merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Satibi, 2023a, 2023b; Almahdali et al., 2024; Rachman, 2021).

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Administrasi Publik dan New Public Service**

Kerangka teoritik penelitian ini berpijak pada paradigma New Public Service (NPS) yang dikembangkan oleh Denhardt & Denhardt. Paradigma ini hadir sebagai respons kritis terhadap keterbatasan Administrasi Publik Tradisional yang bersifat hirarkis dan legalistik, serta New Public Management yang lebih menekankan efisiensi birokrasi melalui

mekanisme pasar (Utomo & Al, 2021). NPS menempatkan masyarakat bukan sekadar sebagai pelanggan atau objek layanan, melainkan sebagai subjek aktif yang memiliki hak untuk terlibat dalam proses pelayanan dan pengambilan keputusan publik. Pelayanan dipahami sebagai proses kolaborasi secara ko-kreasi, di mana pemerintah berperan sebagai fasilitator dan katalisator keterlibatan masyarakat dalam mendefinisikan kebutuhan mereka sendiri (Fathya, 2024).

### **Manajemen Publik dan Kualitas Pelayanan**

Teori manajemen publik menekankan pentingnya pengelolaan organisasi sektor publik secara efisien, responsif, dan terukur, dengan menempatkan kualitas pelayanan sebagai indikator utama keberhasilan (Bovaird & Löffler, 2016). Kualitas tidak lagi diukur semata dari capaian administratif atau output kuantitatif, melainkan dari kesesuaian layanan dengan kebutuhan, harapan, dan persepsi masyarakat (Seagle & Zahрати, 2025). SKM sebagaimana diatur dalam PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 menjadi instrumen evaluatif manajerial yang memungkinkan organisasi publik melakukan refleksi internal berdasarkan persepsi eksternal pengguna layanan (Mutaqin et al., 2023; Rosyidi et al., 2024).

Pelayanan prima dapat dipahami sebagai pelayanan yang mampu menjawab dan memenuhi harapan masyarakat secara optimal (Pasolong, 2019). Model RATER yang meliputi lima dimensi Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, dan Reliability banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan (Sedarmayanti, 2012; Zeithaml et al., 2002). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif, di mana komunikasi menjadi elemen penting dalam memahami dan merespons kebutuhan masyarakat (Ningtyas et al., 2025).

### **Public Service Logic (PSL)**

Public Service Logic (PSL) muncul sebagai kritik terhadap model pelayanan publik yang lebih menitikberatkan pada kinerja organisasi penyedia layanan dan menempatkan masyarakat sebagai pihak yang pasif (Osborne, 2020). PSL memandang pelayanan publik sebagai proses interaksi, di mana nilai pelayanan tidak hanya dihasilkan oleh pemerintah, tetapi dibentuk bersama melalui keterlibatan aktif warga dalam proses pelayanan (Osborne & Strokosch, 2022). Terdapat empat indikator utama dalam kerangka PSL (Virtanen & Jalonen, 2024): (1) Intended Service Usefulness, yaitu sejauh mana layanan relevan dan memberikan manfaat bagi masyarakat; (2) Public Leadership, yaitu peran kepemimpinan publik dalam mendorong budaya pelayanan yang kolaboratif dan inovatif; (3) Human-Centred Co-Design and Co-Creation, yaitu perancangan layanan bersama masyarakat berdasarkan pengalaman nyata pengguna; dan (4) Value-in-Use, yaitu nilai layanan yang muncul ketika layanan benar-benar digunakan dan memberi dampak nyata.

Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kelurahan, PSL sangat relevan untuk menjelaskan bagaimana warga bukan hanya mengakses layanan, tetapi juga memberi makna terhadap kualitas layanan yang mereka terima (Ardiana, 2024). Proses ko-kreasi nilai menjadi penting karena layanan publik bukanlah produk akhir yang dapat dikirim begitu saja dari negara ke masyarakat, melainkan sebuah proses interaktif yang dinamis (Osborne & Strokosch, 2022).

### **Penelitian Terdahulu**

Sejumlah penelitian terdahulu memberikan kontribusi dalam membentuk bangunan argumentatif penelitian ini. Mayoritas studi mengadopsi pendekatan SERVQUAL yang

menekankan dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles dalam mengukur kualitas pelayanan publik. Studi Kusbudiyanto et al. (2023) di Dinas Dukcapil Kota Bekasi menggunakan SKM dan menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan dan sarana-prasarana menjadi titik lemah. Sitanggang et al. (2020) di Denpasar dan Kurniawan et al. (2023) di Padang Lawas Utara membuktikan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL berpengaruh positif terhadap kepuasan, dengan kualitas pelayanan menjelaskan 58,7% variasi kepuasan masyarakat. Utami et al. (2023) di Kabupaten Bandung Barat menemukan pengaruh positif signifikan pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Satibi (2019) dan Putry et al. (2023) memperkaya wawasan konseptual dengan menekankan pentingnya perubahan paradigma berpikir pelayanan yang berorientasi pada kepentingan publik. Penelitian-penelitian tersebut mendominasi pendekatan kuantitatif, sementara penelitian ini memosisikan diri pada upaya mengisi celah dengan membaca hasil survei melalui perspektif pengalaman warga berbasis PSL.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode eksploratif untuk memahami secara mendalam pengalaman masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Nyengseret, Kecamatan Astanaanyar, Kota Bandung. Data SKM dan IKM tidak diperlakukan sebagai data utama yang dianalisis secara kuantitatif, melainkan sebagai data sekunder dan dokumen evaluatif yang digunakan untuk memperkaya interpretasi temuan lapangan. Pendekatan ini dipilih agar peneliti dapat membaca kesenjangan antara capaian administratif pelayanan dan pengalaman nyata warga dalam menggunakan layanan, selaras dengan paradigma PSL yang memosisikan warga sebagai mitra aktif dalam pelayanan (Osborne, Radnor & Strokosch, 2020).

Lokus penelitian adalah Kelurahan Nyengseret, wilayah perkotaan dengan luas 38 hektar, terbagi ke dalam tujuh RW dan 47 RT, dengan jumlah penduduk sekitar 11.102 jiwa atau sekitar 3.453 KK. Kepadatan penduduk yang relatif tinggi (sekitar 300 jiwa per hektar) menjadikan kebutuhan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan sangat tinggi.

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan keterlibatan langsung dalam proses pelayanan. Informan terdiri dari: (1) informan kunci institusional, yaitu Sekretaris Kelurahan Nyengseret, Kepala Seksi Pelayanan, Petugas Pelayanan, Sekretaris Kecamatan Astanaanyar, Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan, serta Staf Pengolah Data dan Informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung; dan (2) informan masyarakat, yaitu masing-masing satu perwakilan warga dari tujuh RW di Kelurahan Nyengseret. Total informan berjumlah 13 orang, dengan rentang usia warga antara 25 hingga 60 tahun dan aparatur antara 35 hingga 55 tahun. Jumlah informan tidak ditetapkan secara kaku, melainkan mengikuti prinsip saturasi data.

Pengumpulan data dilakukan melalui empat teknik yang saling melengkapi dan memungkinkan triangulasi. Pertama, wawancara mendalam (in-depth interview) terhadap aparatur kelurahan dan warga pengguna layanan untuk menggali persepsi, pengalaman, dan hambatan yang dirasakan. Kedua, observasi partisipatif terhadap proses pelayanan di kantor kelurahan, meliputi alur pelayanan, pola antrean, penggunaan teknologi, serta interaksi antara warga dan petugas. Ketiga, studi dokumentasi terhadap hasil SKM, SOP pelayanan, laporan internal kelurahan, dan arsip layanan. Pengumpulan data lapangan dilaksanakan pada Januari 2026.

Parameter penelitian diturunkan dari kerangka PSL ke dalam empat dimensi operasional: (1) intended service usefulness, untuk membaca relevansi dan kemudahan layanan sebelum digunakan masyarakat; (2) public leadership, untuk menilai peran aparatur dan kepemimpinan dalam penyelenggaraan layanan; (3) human-centred co-design and co-creation, untuk melihat keterlibatan warga dalam proses pelayanan dan evaluasi; serta (4) value-in-use, untuk menilai manfaat nyata, kepuasan, kepercayaan, dan niat menggunakan kembali layanan.

Data dianalisis menggunakan analisis tematik kualitatif berdasarkan model Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang terdiri dari tiga tahapan: reduksi data (pemilihan, pemusatan, dan penyederhanaan data mentah), penyajian data (narasi deskriptif, kutipan wawancara, dan matriks hubungan antarkategori), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi secara induktif. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik, serta member check kepada beberapa informan untuk memastikan validitas interpretasi peneliti.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Profil Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Nyengseret

Kelurahan Nyengseret merupakan wilayah perkotaan dengan tingkat kepadatan penduduk tinggi dan karakteristik sosial ekonomi heterogen. Kantor Kelurahan Nyengseret, yang berstatus milik Pemerintah Kota Bandung dengan luas bangunan 298 m<sup>2</sup>, menjadi pusat pelayanan publik intensif untuk pengurusan KTP, Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), surat pindah, dan surat keterangan lainnya. Dari sisi kelembagaan, kelurahan memiliki struktur organisasi dengan pembagian tugas yang jelas, SOP pelayanan tertulis, serta aparatur yang relatif berpengalaman. Namun, keterbatasan sarana fisik dan kapasitas ruang pelayanan menjadi konteks struktural yang memengaruhi proses pelayanan sehari-hari.

### Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan IV Desember 2025

Pengukuran IKM Triwulan IV Desember 2025 dilakukan terhadap 50 responden pengguna layanan. Hasil pengukuran menunjukkan nilai rata-rata IKM sebesar 3,57 dengan kategori mutu pelayanan "Baik". Rincian per unsur pelayanan disajikan sebagai berikut:

**Tabel 1. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan Nyengseret Triwulan IV Desember 2025**

Unsur	Indikator Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Rata-rata Tertimbang
U1	Persyaratan Pelayanan	3,94	0,44
U2	Kemudahan Prosedur	3,66	0,41
U3	Ketepatan Waktu	3,32	0,37
U4	Kewajaran Biaya	3,68	0,41
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,06	0,34
U6	Kemampuan Petugas	3,80	0,42
U7	Kesopanan & Keramahan	3,76	0,42

Unsur	Indikator Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Rata-rata Tertimbang
U8	Kesesuaian Maklumat Pelayanan	3,12	0,35
U9	Tata Cara Pengaduan	3,86	0,43
<b>IKM Rata-rata</b>		<b>3,57</b>	<b>0,422</b>

Sumber: Kelurahan Nyengseret, 2025

Dimensi dengan nilai tertinggi berada pada tata cara pengaduan (U9 = 3,86), kemampuan petugas (U6 = 3,80), dan kesopanan serta keramahan (U7 = 3,76). Dalam perspektif PSL, capaian ini mencerminkan kekuatan pada kualitas interaksi antara aparatur dan masyarakat. Sebaliknya, nilai yang lebih rendah pada kesesuaian produk layanan (U5 = 3,06) dan kesesuaian maklumat pelayanan (U8 = 3,12) menunjukkan adanya persoalan dalam keselarasan layanan dengan kebutuhan warga serta kejelasan informasi layanan. Nilai ketepatan waktu (U3 = 3,32) yang relatif lebih rendah menunjukkan keterbatasan kapasitas sistem pelayanan, seperti antrean dan fasilitas.

### Temuan Tematik: Perspektif Institusional

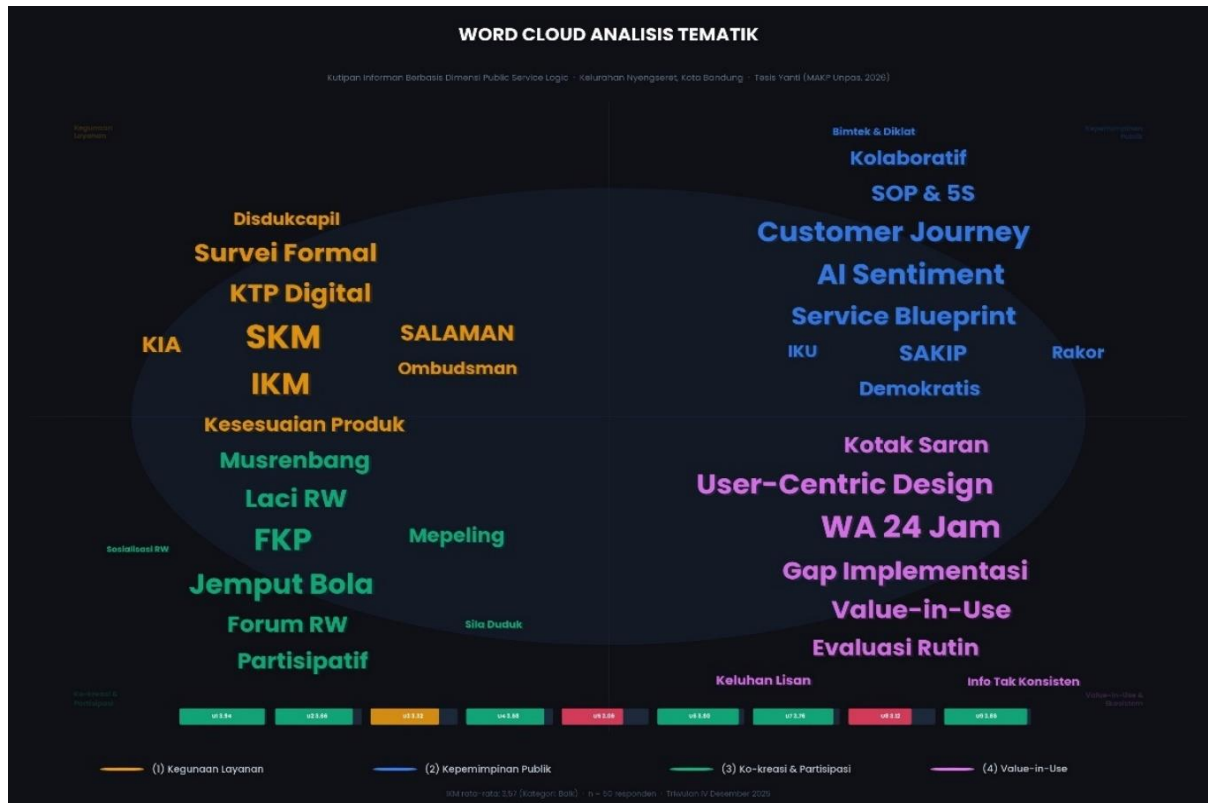
Berdasarkan wawancara dengan pejabat dan aparatur perangkat daerah, implementasi pelayanan administrasi kependudukan dipahami sebagai kombinasi antara mekanisme formal, inovasi kebijakan, dan praktik operasional sehari-hari. Pada dimensi kegunaan layanan, Sekretaris Kecamatan Astana Anyar menyatakan bahwa kebutuhan masyarakat telah diidentifikasi melalui survei kepuasan masyarakat dan pemantauan langsung oleh Ombudsman serta Ditjen Dukcapil Kemendagri. Namun, Staf Pengolah Data dan Informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung menyatakan bahwa survei melalui kanal WhatsApp resmi atau kotak saran tidak pernah dilakukan. Perbedaan persepsi ini mencerminkan belum terbangunnya kesamaan makna dalam ekosistem layanan terkait instrumen evaluasi.

Pada dimensi kepemimpinan publik, pejabat kecamatan menekankan adanya pembinaan aparatur melalui diklat, bimtek berbasis kompetensi, dan rakor rutin. Namun, petugas pelayanan di tingkat kelurahan menyampaikan bahwa belum ada basis survei formal untuk mengetahui kebutuhan masyarakat, dan evaluasi internal masih terbatas pada review dari kepala seksi pemerintahan. Kondisi ini memperlihatkan jarak antara desain kebijakan di tingkat manajerial dan praktik pelayanan di loket.

Pada dimensi ko-kreasi, tersedia forum RW, Musrenbang, dan database Laci RW dari Bapperida Kota Bandung sebagai sarana pelibatan warga. Inovasi layanan jemput bola seperti Mepeling dan Sila Duduk juga dikembangkan untuk mendekatkan pelayanan. Namun, keterlibatan warga masih cenderung bersifat informatif dan konsultatif, belum sepenuhnya kolaboratif dalam merancang ulang layanan bersama masyarakat. Pada dimensi value-in-use, di tingkat kecamatan disebutkan adanya evaluasi melalui customer journey mapping, service blueprint, dan analisis sentimen menggunakan AI. Namun, petugas kelurahan menyatakan belum ada evaluasi rutin internal yang terstruktur.

Visualisasi word cloud berikut menggambarkan hasil sintesis temuan penelitian berdasarkan dimensi PSL dari perspektif aparatur dan pejabat perangkat daerah. Kata-kata yang dominan merepresentasikan keseimbangan antara sistem pelayanan administratif dan

upaya inovasi berbasis pengguna, sekaligus memperlihatkan adanya gap implementasi antara kebijakan dan praktik lapangan.



Gambar 1. Visualisasi Word Cloud Analisis Tematik Berbasis Dimensi Public Service Logic (Perspektif Aparatur dan Pejabat Perangkat Daerah) Sumber: Hasil analisis tematik berbantuan software Atlas.ti, 2026

### Temuan Tematik: Perspektif dan Pengalaman Warga

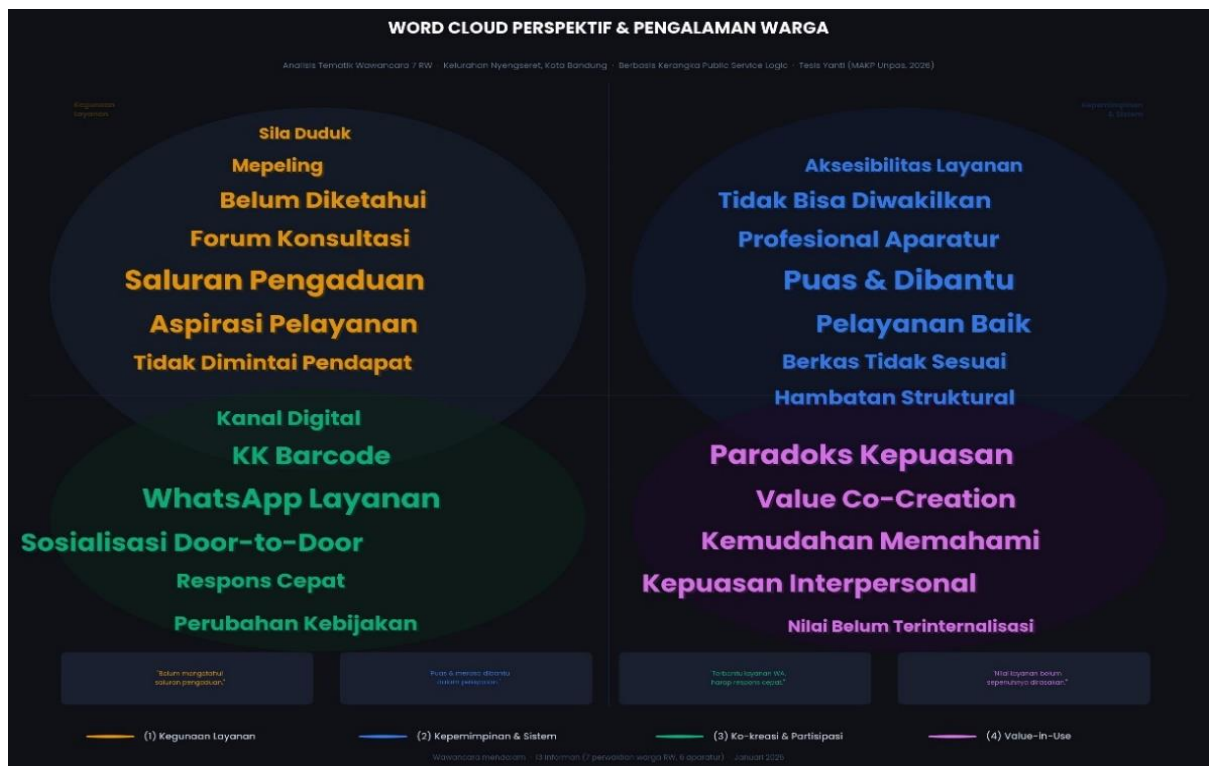
Hasil wawancara dengan perwakilan warga dari tujuh RW di Kelurahan Nyengseret memperlihatkan bahwa pengalaman pelayanan administrasi kependudukan umumnya dipersepsikan positif pada aspek interaksi personal, namun masih terdapat kesenjangan pada dimensi informasi, partisipasi, dan pemaknaan produk layanan. Sebagian besar warga mengakui puas dengan pelayanan dan merasa dibantu oleh aparatur, sebagaimana dinyatakan warga RW 01 dan RW 07. Warga RW 03 menyatakan terbantu dengan adanya layanan via WhatsApp meskipun mengharapkan respons yang lebih cepat.

Namun, dimensi informasi dan partisipasi menunjukkan kesenjangan yang signifikan. Warga RW 02 mengaku belum mengetahui adanya saluran pengaduan seperti Forum Konsultasi Publik, Mepeling, atau Sila Duduk. Warga RW 01 mengaku belum pernah dimintai pendapat perihal aspirasi pelayanan kependudukan. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun secara kelembagaan tersedia forum partisipatif, keberadaan dan fungsinya belum sepenuhnya diketahui oleh masyarakat. Warga RW 05 mengeluhkan bahwa pelayanan tidak bisa diwakilkan dan banyaknya berkas yang tidak sesuai persyaratan, memperlihatkan bahwa kepuasan interpersonal tidak selalu berbanding lurus dengan kemudahan sistem pelayanan.

Temuan yang paling kentara adalah adanya kesenjangan pengetahuan masyarakat terhadap produk layanan, khususnya terkait KIA. Sejumlah warga menyatakan belum memiliki KIA untuk anaknya, namun dalam klarifikasi ditemukan bahwa sebagian warga tersebut sebenarnya sudah memiliki dokumen KIA tetapi tidak menyadarinya. Perangkat

kelurahan menyatakan, "Banyak warga datang mengeluh belum punya KIA. Setelah dicek, sebenarnya dokumennya sudah ada. Mereka pegang, tapi nggak tahu itu namanya Kartu Identitas Anak dan gunanya apa." Temuan ini menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan tidak selalu terletak pada ketiadaan dokumen atau buruknya kinerja aparatur, melainkan pada lemahnya transmisi pengetahuan layanan kepada masyarakat. Warga RW 03 juga mengharapkan sosialisasi door-to-door terkait perubahan format Kartu Keluarga menjadi barcode.

Visualisasi word cloud berikut memetakan kata-kata dan istilah yang paling dominan muncul dari hasil wawancara warga. Kemunculan frasa "Saluran Pengaduan", "Aspirasi Pelayanan", dan "Tidak Dimintai Pendapat" yang cukup dominan menandakan adanya kesenjangan informasi dan partisipasi. Di sisi lain, frasa "Puas & Dibantu", "Profesional Aparatur", dan "Pelayanan Baik" juga menonjol, menunjukkan kepuasan interpersonal. Munculnya frasa "Paradoks Kepuasan", "Value Co-Creation", dan "Nilai Belum Terinternalisasi" mempertegas bahwa meskipun warga merasa puas secara relasional, nilai layanan belum sepenuhnya dipahami atau dimanfaatkan secara optimal.



Gambar 2. Word Cloud Analisis Perspektif dan Pengalaman Warga (Analisis Tematik Wawancara 7 RW, Kelurahan Nyengseret, Berbasis Kerangka Public Service Logic) Sumber: Hasil analisis tematik berbantuan generate AI dan software Atlas.ti, 2026

### Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Public Service Logic

Berdasarkan hasil IKM dan temuan lapangan, kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Nyengseret secara umum berada pada kategori baik. Pada dimensi Intended Service Usefulness, layanan yang disediakan cukup relevan terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, kejelasan informasi layanan masih menjadi aspek yang belum sepenuhnya optimal; sebagian masyarakat belum memahami secara utuh prosedur pelayanan, persyaratan dokumen, maupun fungsi dari layanan yang diterima.

Pada dimensi Public Leadership, kualitas interaksi dan komitmen aparatur merupakan kekuatan utama. Aparatur dinilai responsif, bersedia membantu, dan mampu

menjelaskan proses pelayanan. Namun, dari sisi akuntabilitas dan inovasi pelayanan, masih terdapat ruang penguatan. Pelayanan masih cenderung mengikuti pola rutin administratif, sehingga diperlukan dorongan kepemimpinan yang lebih adaptif. Warga dari RW 04 menyatakan, "Kalau petugasnya sih baik, ramah. Kita tanya dijelasin, nggak galak. Cuma kadang nunggu lama karena ramai."

Pada dimensi Human-Centred Co-Design and Co-Creation, keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan belum sepenuhnya optimal. Mekanisme umpan balik tersedia secara formal, tetapi pemanfaatannya oleh masyarakat masih terbatas. Kualitas interaksi personal tergolong baik, namun keterlibatan aktif dalam proses perbaikan layanan masih perlu diperkuat. Pada dimensi Value-in-Use, masyarakat secara umum merasakan manfaat dari pelayanan, dokumen yang dihasilkan dapat digunakan untuk berbagai keperluan, dan terdapat kecenderungan meningkatnya kepercayaan terhadap pelayanan kelurahan. Namun, ketika warga merasa puas secara personal tetapi belum memahami saluran aspirasi atau perubahan kebijakan, maka value-in-use belum sepenuhnya tercapai.

### **Kendala dan Hambatan Pelayanan**

Meskipun nilai IKM Triwulan IV tahun 2025 mencapai 89,36 dengan kategori "Baik", temuan penelitian memperlihatkan bahwa pelayanan masih menghadapi sejumlah kendala. Pertama, hambatan pada pemahaman masyarakat terhadap SKM dan mekanisme pelayanan; SKM masih dipersepsikan sebagai prosedur administratif pemerintah, bukan sebagai ruang partisipasi warga. Kedua, hambatan pada kejelasan sistem pelayanan; nilai yang relatif rendah pada unsur kesesuaian produk layanan ( $U5 = 3,06$ ) dan kesesuaian maklumat pelayanan ( $U8 = 3,12$ ) mengindikasikan adanya jarak antara apa yang disediakan kelurahan dengan apa yang dipahami masyarakat. Ketiga, partisipasi masyarakat yang belum optimal; masyarakat belum sepenuhnya berperan sebagai aktor aktif dalam evaluasi dan perbaikan layanan. Keempat, hambatan pada value-in-use; sebagian masyarakat belum melihat hubungan langsung antara hasil SKM dan perbaikan pelayanan yang mereka rasakan.

Analisis SWOT menunjukkan bahwa kekuatan utama pelayanan (kualitas interaksi aparatur, IKM kategori baik, ketersediaan mekanisme formal) belum sepenuhnya diimbangi dengan kualitas pada aspek komunikasi layanan. Kelemahan pada kejelasan informasi layanan dan rendahnya partisipasi masyarakat mencerminkan lemahnya penyampaian value proposition kepada pengguna. Peluang terbuka melalui penguatan literasi layanan, pemanfaatan kanal digital, dan pendekatan pelayanan berbasis warga. Ancaman utama adalah munculnya fenomena persepsi puas semu, di mana nilai kepuasan tinggi menutupi permasalahan yang sebenarnya masih dirasakan sebagian masyarakat.

### **Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan**

Strategi peningkatan kualitas pelayanan perlu diarahkan pada penguatan proses pelayanan yang berpusat pada pengalaman warga. Berdasarkan analisis SWOT-PSL, dirumuskan empat strategi utama. Strategi SO memanfaatkan kualitas interaksi aparatur yang sudah baik untuk memperluas sosialisasi layanan melalui kanal digital, jaringan RW/RT, dan forum warga, sehingga aparatur berperan sebagai service facilitator yang membantu masyarakat memahami manfaat layanan. Strategi WO memperbaiki kejelasan informasi melalui digitalisasi informasi sederhana, infografik prosedur, dan penjelasan berbasis bahasa warga, sekaligus mengaktifkan mekanisme umpan balik yang lebih mudah diakses untuk meningkatkan partisipasi masyarakat. Strategi ST memanfaatkan kualitas interaksi petugas untuk mencegah persepsi puas semu, dengan mendorong aparatur agar aktif menjelaskan proses, hasil, dan tindak lanjut layanan. Strategi WT mengurangi risiko

layanan yang formalistik melalui perbaikan kejelasan maklumat pelayanan, memastikan hasil SKM ditindaklanjuti, dan memperkuat komunikasi dua arah dengan masyarakat.

Secara keseluruhan, strategi peningkatan kualitas pelayanan di Kelurahan Nyengseret difokuskan pada tiga hal utama: (1) penguatan kejelasan dan komunikasi layanan, agar masyarakat tidak hanya menerima layanan tetapi juga memahami manfaatnya; (2) peningkatan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan, sehingga warga menjadi bagian dari evaluasi dan perbaikan layanan; dan (3) penguatan keterhubungan antara evaluasi dan perbaikan layanan, agar hasil SKM benar-benar menghasilkan perubahan yang dirasakan oleh masyarakat.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Nyengseret belum sepenuhnya optimal jika dilihat dari keselarasan antara kinerja pelayanan, proses interaksi, dan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Berdasarkan temuan penelitian, diperoleh tiga kesimpulan utama:

Pertama, kualitas pelayanan secara umum menunjukkan capaian yang baik pada aspek interaksi pelayanan. Nilai IKM memperlihatkan bahwa kemampuan, kesopanan, dan keramahan aparatur menjadi kekuatan utama, dengan tata cara pengaduan ( $U_9 = 3,86$ ), kemampuan petugas ( $U_6 = 3,80$ ), dan kesopanan serta keramahan ( $U_7 = 3,76$ ) sebagai dimensi tertinggi. Namun, masih terdapat kelemahan pada aspek kejelasan informasi layanan ( $U_8 = 3,12$ ), kesesuaian produk pelayanan ( $U_5 = 3,06$ ), serta pemahaman masyarakat terhadap fungsi dan manfaat layanan. Pelayanan sudah berjalan baik secara prosedural dan interpersonal, tetapi belum sepenuhnya menghasilkan pengalaman layanan yang dipahami secara utuh oleh masyarakat.

Kedua, kendala dan hambatan pelayanan terutama terletak pada aspek komunikasi layanan, sistem pelayanan, partisipasi masyarakat, dan pemanfaatan hasil evaluasi. Sebagian masyarakat belum memahami secara optimal mekanisme pelayanan maupun fungsi SKM sebagai sarana evaluasi. Keterlibatan masyarakat dalam memberikan umpan balik masih terbatas, sehingga proses evaluasi belum sepenuhnya mencerminkan pengalaman pengguna. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa layanan belum sepenuhnya bertransformasi menjadi nilai yang dipahami dan digunakan secara optimal oleh masyarakat.

Ketiga, strategi peningkatan kualitas pelayanan perlu diarahkan pada penguatan proses pelayanan berbasis pengalaman masyarakat, melalui peningkatan kejelasan informasi layanan, penguatan peran aparatur dalam komunikasi pelayanan, peningkatan partisipasi masyarakat dalam evaluasi, serta optimalisasi pemanfaatan hasil SKM sebagai dasar perbaikan layanan. Pemanfaatan kanal digital perlu ditingkatkan sebagai sarana pelayanan sekaligus edukasi publik.

Penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak cukup hanya berfokus pada pemenuhan indikator kinerja, tetapi perlu diarahkan pada penguatan pengalaman pengguna sebagai pusat dari proses pelayanan.

### **Saran**

Berdasarkan temuan penelitian, saran akademik yang direkomendasikan meliputi: (1) mengembangkan penelitian komparatif antara kelurahan untuk mengidentifikasi variasi

kualitas pelayanan berbasis pengalaman warga; (2) memperdalam kajian PSL, khususnya hubungan antara kualitas interaksi pelayanan, pemahaman masyarakat, dan terbentuknya value-in-use; serta (3) mengintegrasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif secara lebih sistematis untuk menganalisis keterkaitan antara hasil IKM dan pengalaman nyata masyarakat.

Adapun saran praktis yang direkomendasikan meliputi: (1) melakukan standarisasi informasi layanan melalui penyusunan infografik alur layanan sederhana untuk KTP, KK, dan KIA yang disebarluaskan di ruang pelayanan, media sosial, dan jaringan RW/RT; (2) menerapkan pola komunikasi singkat oleh aparatur pelayanan tentang fungsi dokumen dan estimasi waktu layanan kepada setiap pengguna; (3) mengoptimalkan SKM sebagai instrumen umpan balik dengan mempublikasikan hasil survei dan tindak lanjut perbaikan layanan secara terbuka kepada masyarakat; (4) menyediakan mekanisme umpan balik yang mudah diakses seperti kode QR pengaduan atau formulir berbasis pesan singkat dengan waktu respons maksimal 1x24 jam; (5) mengembangkan forum komunikasi rutin berbasis wilayah (RW) sebagai ruang diskusi antara masyarakat dan aparatur; (6) meningkatkan kualitas kanal digital pelayanan melalui standarisasi pola komunikasi; dan (7) melakukan evaluasi internal pelayanan berbasis PSL, dengan menilai tidak hanya kecepatan layanan tetapi juga tingkat pemahaman dan manfaat layanan yang dirasakan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2020). Cakrawala Pelayanan Publik di Negara Dunia ke Tiga. OSF. <https://doi.org/10.31219/osf.io/uyzax>
- Afifah, Z. N., Rohimah, N. S., Putra, R. U., & Septiadi, M. A. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kehadiran Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bandung. *Jejaring Administrasi Publik*, 16(1), 61–75. <https://doi.org/10.20473/jap.v16i1.59244>
- Almahdali, H., Qomariyah, E., Paselle, E., Fadri, Z., Pradana, I. P. Y. B., Rustan, F. R., Yuherman, Y., Hartoyo, H., & Suyatno, S. (2024). Reformasi Birokrasi Dalam Administrasi Publik: Tantangan Dan Peluang Di Era Digital. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.
- Anand, A., & Brix, J. (2021). The learning organization and organizational learning in the public sector: A review and research agenda. *The Learning Organization: An International Journal*, 29(2), 129–156. <https://doi.org/10.1108/TLO-05-2021-0061>
- Ananda Amelia, N. 2031011061. (2024). Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Program PUMK PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) [Other, Politeknik STIA LAN Jakarta]. <https://repository.stialan.ac.id/id/eprint/515/>
- Anas, A. A. (2020). Inovasi Banyuwangi: Jalan Terpendek Mencapai Layanan Publik Prima. Gramedia Pustaka Utama.
- Ardiana, I. (2024). Peran ethical perceptions dalam memediasi pengaruh consumer participation terhadap value co-creation (Studi Pada Pengguna Gojek di Kota Semarang) [Undergraduate, Universitas Islam Sultan Agung Semarang]. <https://repository.unissula.ac.id/id/eprint/33654/>
- Bovaird, A. G., & Löffler, E. (Eds.). (2016). *Public management and governance* (Third edition). Routledge.
- Dwiputri, M., Aisha, S., Mentari, R., & Hamdani, N. (2023). Persepsi dan Preferensi Masyarakat Kota Bandung terhadap Ruang Publik Stadion Gelora Bandung Lautan Api. *Lakar: Jurnal Arsitektur*, 6(1). <https://doi.org/10.30998/lja.v6i1.16560>
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 15–28.
- Fathya, V. N. (2024). Pemasaran Pelayanan Publik. *Insan Cendekia Mandiri*.

- Handayani, R. (2021). Evaluasi kebijaksanaan aplikasi citizen relation management (crm) dalam menyukseskan jakarta smart city. *Jurnal Kebijakan Pemerintahan*, 8–16. <https://doi.org/10.33701/jkp.v4i2.1747>
- Hidayat, R. H., Rahman, M. T., & Burhan, M. R. (2020). Studi Komparasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan Publik Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Tata Sejuta STIA Mataram*, 6(2). <https://doi.org/10.32666/tatasejuta.v6i2.131>
- Hutauruk, M. R., Sutarmo, Y., & Bachtiar, Y. (2022). *Metodologi Penelitian untuk Ilmu Sosial Humaniora Dengan Pendekatan Kuantitatif*. Penerbit Salemba.
- Katharina (Ed.), R. (2021). *Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Kusbudiyanto, L., Kurniawan, D., & Samputra, P. L. (2023). Evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bekasi. *JANE (Jurnal Administrasi Negara)*, 15(1), 55–63. <https://doi.org/10.24198/jane.v15i1.20958>
- Maulani, S. (2022). Implementasi Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Di Wilayah Kantor Kelurahan Makasar Jakarta Timur [bachelorThesis, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta].
- Mulyana, Y., Ariesmansyah, A., Indrianie, M., Arifin, R. K., & Lastari, R. (2024). *Dinamika Digital Governance: Antara Teori dan Praktek di Era 4.0*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Musri, M., & Mulia, R. A. (2022). *Etika Administrasi Publik*. CV. Eureka Media Aksara.
- Musriha, M., Rosyafah, S., & Hartatiek, W. (2021). Analysis of Community Satisfaction Index on Public Services in Industrial Revolution 4.0. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt / Egyptology*, 18(4).
- Mutaqin, M. F. T., Darmawan, D., Handayani, N., & Masturoh, I. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Sektor Pendidikan: Analisis Survey Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Pandeglang. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Non Formal*, 1.
- Nababan, D. B. O. N., dkk. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik dan Bisnis*. Selat Media.
- Ningtyas, D. C. A., Rahmadanik, D., & Soesiantoro, A. (2025). Analisis kualitas pelayanan publik direktorat kepolisian air dan udara polda jawa timur terhadap masyarakat nelayan pesisir. *PRAJA Observer*, 5(03), 98–107. <https://doi.org/10.69957/praob.v5i03.2238>
- Osborne, S. (2020). *Public Service Logic: Creating Value for Public Service Users, Citizens, and Society Through Public Service Delivery*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003009153>
- Osborne, S., & Strokosch, K. (2022). Co-production and the co-creation of value in public services. In T. Brandsen, B. Verschuere, & T. Steen (Eds.), *Co-production and co-creation*. Routledge.
- Pakpahan, A. F., dkk. (2021). *Metodologi Penelitian Ilmiah*. Yayasan Kita Menulis.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik (9th ed.)*. Penerbit Alfabeta.
- Pertiwi, I. I. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pelaku Usaha Dengan Pendekatan Fuzzy Logic. *Jurnal Analisis Sosial Politik*, 5(2), 77–86. <https://doi.org/10.23960/jasp.v5i2.74>
- Pratama, Y. F., Yahya, A. F., Mulyani, A., Rauf, Y., Said, R. D., & Suryani, S. (2021). Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Sulawesi Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2). <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.67>
- Pribadi, P. D. U. P., dkk. (2024). *Smart Government Berbasis Partisipasi Publik*. Samudra Biru.
- Putra, R. M. R. N., & Raharjo, S. Y. (2023). Penilaian Kesesuaian Konsep Livable Settlement Pada Permukiman Kecamatan Astananyar Kota Bandung. *Prosiding FTSP Series*, 458–465.
- Putry, F., Yeni, N., & Wardani, R. K. (2023). Strategi pelayanan administrasi kependudukan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. *yudabbiru jurnal administrasi negara*, 5(2).
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Tahta Media.

- Reressy, N. P., Pramusinto, A., Margono, S. A., & Susanto, E. (2019). Paradox of Social Capital in the Implementation of Public Policy. *Policy & Governance Review*, 3(2). <https://doi.org/10.30589/pgr.v3i2.132>
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443–2452. <https://doi.org/10.47492/jip.v1i11.489>
- Rindengan, M. (2016). Kepemimpinan Lurah dalam Pelayanan Administrasi di Kelurahan Tinoor I Kecamatan Tomohon Utara. *Politico: Jurnal Ilmu Politik*, 3(1), 1167.
- Rosyidi, S., dkk. (2024). Analisis kualitas pelayanan publik berdasarkan survei kepuasan masyarakat (SKM). *BBM (Buletin Bisnis & Manajemen)*, 10(2), 250–264. <https://doi.org/10.47686/bbm.v10i2.720>
- Satibi, I. (2019). Model kerjasama pelayanan pemerintahan berbasis customer service. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(2). <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v10i2.1655>
- Satibi, I. (2023a). Charting the Course for Bureaucratic Reform: The Path to Progress in Purwakarta Regency. *Ministrate: Jurnal Birokrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 5(3). <https://doi.org/10.15575/jbpd.v5i3.29285>
- Satibi, I. (2023b). Prinsip Right Man on the Right Place untuk Mewujudkan Reformasi Administrasi Publik di LLDIKTI Wilayah X. *Jurnal Kelola: Jurnal Ilmu Sosial*, 2(1).
- Seagle, C., & Zahrati, W. (2025). Analisis kualitas layanan di mall pelayanan publik kabupaten ketapang menggunakan metode servqual [Diploma, Institut Pemerintahan Dalam Negeri].
- Sedarmayanti, H. S. H. (2012). Strategi penguatan etika dan integritas birokrasi dalam rangka pencegahan korupsi guna meningkatkan kualitas pelayanan. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 9(3). <https://doi.org/10.31113/jia.v9i3.311>
- Septian, E., & Kriswibowo, A. (2024). Faktor Sukses E-Government dalam Pelayanan Perizinan Melalui Surabaya Single Window (SSW) Alfa. *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 7(2). <https://doi.org/10.37329/ganaya.v7i2.3252>
- Siburian, K. M. (2020). Realitas Pelayanan Publik yang Responsif (Studi Kasus: Di Kelurahan Jajar, Kecamatan Laweyan, Kota Surakarta) [Thesis].
- Sitanggang, dkk. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Pemecutan Kelod Kota Denpasar.
- Sukarna, R. H., & Januariana, A. M. (2021). Rekayasa perangkat lunak pelayanan surat dan pengolahan data kependudukan berbasis database. *Jurnal Pengabdian Dinamika*, 8(2). <https://doi.org/10.62870/dinamika.v8i2.14233>
- Susanto, E. H. (2017). Kelambanan Reformasi Birokrasi dan Pola Komunikasi Lembaga Pemerintah. *Jurnal ASPIKOM*, 1(1). <https://doi.org/10.24329/aspikom.v1i1.11>
- Utami, R., Sumiati, N., & Abdullah, M. S. (2023). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 10(2). <https://doi.org/10.37676/professional.v10i2.4428>
- Utami, Y., Khairi, H., & Sartika, I. (2024). Analisis SWOT dalam Menentukan Strategi Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi. *Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan Dan Kearsipan*, 26(1). <https://doi.org/10.7454/JIPK.v26i1.1102>
- Utomo, R., & Al, E. (2021). Managing Community Participation: From New Public Service Perspective, Which principles are less useful? *Psychology and Education Journal*, 58(4).
- Virtanen, P., & Jalonen, H. (2024). Public value creation mechanisms in the context of public service logic: An integrated conceptual framework. *Public Management Review*, 26(8), 2331–2354. <https://doi.org/10.1080/14719037.2023.2268111>
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1).
- Yuliani, W., & Supriatna, E. (2023). Metode penelitian bagi pemula. Penerbit Widina.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service Quality Delivery through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375. <https://doi.org/10.1177/009207002236911>