

Manajemen Pelayanan Publik Pada Pelaksanaan Program E-KTP di Disdukcapil Kota Bandar Lampung

Afrina Syafrianti¹, Avhiez Kurniawan², Tiwi Noviliani³, Sri Utari⁴, Mike Meiranti⁵
Afrinaa.final23@gmail.com¹, avhiez1@gmail.com², novilianitiwi@gmail.com³, sriutariutari6@gmail.com⁴,
meirantimike@gmail.com⁵

Universitas Muhammadiyah Lampung, Indonesia

Korespondensi: ✉ email

Abstrak

Public service is a key element in governance that aims to meet the needs of the community effectively and efficiently. One of the strategic programs implemented by the Indonesian government is the Electronic Identity Card Program (E-KTP), which aims to create accurate, single, and integrated population data nationally. However, the implementation of this program in Bandar Lampung City faces a number of challenges, such as long queues, slow service processes, and less than optimal use of technology. This study aims to analyze public service management in the E-KTP program at the Bandar Lampung City Population and Civil Registry Office using a qualitative approach. The results of the study indicate that the success of public services is influenced by several factors, including officer empathy, responsiveness, effective communication, and service reliability. Empathy shown by officers, such as a friendly attitude and the ability to understand community needs, is an important element in increasing the satisfaction of service recipients. In addition, responsiveness in responding to complaints and community needs and effective communication between officers and service recipients contribute significantly to service quality. However, the study also found obstacles, such as the lack of bureaucratic neutrality and low awareness of officers towards applicable operational standards. To overcome this, it is necessary to improve procedures, improve the skills and morality of officers, and change the service paradigm that places the community as the main priority. These efforts must be accompanied by strengthening information technology to support a more transparent, accountable, and efficient service process. With proper implementation, improvements in public service management can increase public trust in the government, increase community participation in the E-KTP program, and ensure that the objectives of this program are achieved optimally.

Status Artikel:

Diterima: 05-02-2025

Direvisi: 10-03-2025

Diterima: 07-04-2025

Kata Kunci:

Public Service Management;
e-KTP;
Officer Empathy;
Responsiveness;
Effective Communication.



© 2025 Author's Name, Author's Name

This work is licensed under a

[Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Dalam pemerintahan, pelayanan publik ialah prinsip utama yang berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat. Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan pengembangan tata kelola pemerintahan yang efektif didorong oleh layanan berkualitas tinggi. Kapasitas pemerintah

untuk memberikan layanan secara tepat waktu, akurat, serta transparan ialah salah satu ukuran efektivitas layanan publik.

Sistem pemerintahan yang memberikan kewenangan lebih besar kepada daerah serta masyarakat untuk mengelola serta menangani permasalahan di wilayah mereka. Sejak diberlakukannya “UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, yang selanjutnya direvisi oleh UU No. 32 Tahun 2004, Pemerintahan Daerah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945, pada Alinea keempat, menegaskan bahwa dalam rangka memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa, pemerintah berkewajiban untuk menyediakan pelayanan publik yang berkualitas bagi seluruh masyarakat. Pelayanan publik dipahami sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah upaya untuk memberikan hak kepada setiap warga negara, mencakup aspek barang, jasa, dan administrasi”.

Salah satu program yang mewujudkan konsep ini ialah Program Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Di Indonesia, pelaksanaan program pelayanan publik sering kali dihadapkan pada tantangan besar, seperti kurangnya sumber daya manusia yang kompeten, infrastruktur yang belum memadai, serta kendala birokrasi. Program e-KTP merupakan langkah strategis pemerintah untuk memperbaiki administrasi kependudukan dengan menciptakan data penduduk yang akurat, tunggal, dan terintegrasi secara nasional. Namun, pelaksanaan program ini menghadirkan dinamika yang berbeda di setiap daerah, tergantung pada manajemen dan kesiapan masing-masing pemerintah daerah.

Salah satu tujuan utama dari upaya Kota Bandar Lampung untuk meningkatkan standar pelayanan administrasi kependudukan adalah program e-KTP. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) bertanggung jawab untuk mengawasi pelaksanaan program ini dan memainkan peran penting dalam memastikan semuanya berjalan dengan baik. Namun, ada banyak kendala, seperti antrean panjang, masyarakat mengeluhkan lambannya pelayanan, dan tidak memanfaatkan teknologi informasi yang tersedia. Jika layanan pemerintah ingin berfungsi lebih efisien dan memenuhi harapan publik, maka masalah-masalah ini harus diselesaikan.

METODE

Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif yang bersifat humanistik. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menjelaskan perspektif pengalaman manusia secara naturalistik dan interpretatif. Menurut (Sugiyono, 2021), penelitian kualitatif adalah metode ilmiah yang bertujuan untuk memperoleh data dengan tujuan tertentu.

Dalam proses pengumpulan data, peneliti menggunakan teknik purposive dalam pemilihan informan. Peneliti bisa memakai metode ini untuk memilih informan sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan yang relevan dengan penelitian. Dengan menggunakan metode ini, peneliti dapat memilih narasumber yang mempunyai pengetahuan langsung mengenai subjek yang sedang diteliti.

Sebagai contoh, dalam konteks penelitian tentang manajemen pelayanan publik dalam pelaksanaan Program E-KTP, peneliti akan memilih beberapa informan yang terlibat langsung dalam program tersebut. Para informan ini mungkin termasuk pegawai negeri sipil, pejabat pemerintah, dan warga masyarakat yang telah melalui proses pengurusan E-KTP. Dengan demikian, peneliti dapat mendapatkan wawasan yang lebih mendalam dan komprehensif tentang bagaimana manajemen pelayanan publik dijalankan dalam konteks program tersebut.

Pendekatan kualitatif ini memberikan keuntungan bagi peneliti karena memungkinkan pemahaman yang lebih mendalam tentang dinamika sosial dan interaksi manusia dalam situasi tertentu. Selain itu, peneliti dapat mempelajari berbagai pengalaman dan sudut pandang individu dengan metode ini, sehingga menghasilkan temuan yang lebih bernuansa dan signifikan. Metode untuk mengumpulkan informasi meliputi observasi langsung, wawancara mendalam, serta triangulasi kombinasi keduanya (gabungan). Sumber data primer dan prosedur pengumpulan data dalam penelitian lapangan sangat bergantung pada observasi partisipan, wawancara mendalam, dan tinjauan literatur, yang semuanya dilakukan dalam situasi alamiah.

Pelayanan merupakan suatu hal yang dibutuhkan dalam setiap bisnis maupun organisasi yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Dengan pelayanan yang baik, hubungan antara penyedia layanan dan penerima layanan dapat terbentuk. Dalam buku *Pelayanan Publik dan E-Government* (Amy Y.S. Rahayu dkk., 2020), Quinn et al. (1990) mengemukakan bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas yang berkaitan dengan konsumsi, produksi, serta penyediaan barang serta jasa, dengan memberikan nilai tambah. Chase (1978) dalam (Amy Y.S. Rahayu dkk., 2020) mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses yang berhubungan langsung dengan masyarakat. The American Management Association (1960) dalam (Amy Y.S. Rahayu dkk., 2020) mendefinisikan secara spesifik bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas, manfaat atau kepuasan yang diberikan atas transaksi barang ataupun jasa.

Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas ataupun proses yang memberikan manfaat, nilai tambah, kepuasan kepada masyarakat dalam bentuk barang maupun jasa. Dari beberapa definisi pelayanan di atas, dapat diketahui beberapa karakteristik dari suatu pelayanan seperti halnya dalam buku *Pelayanan Publik dan E-Government* karya Amy Y.S. Rahayu, yaitu :

1. Tidak kasat mata
2. Tidak dapat dipisahkan
3. Pelayanan bervariasi
4. Tidak dapat disimpan

Selain dari keempat hal tersebut, (Lovelock, 1996) dalam buku *Pelayanan Publik dan E-Government* karya (Amy Y.S. Rahayu dkk., 2020), membagi pelayanan dalam empat dimensi, yaitu :

1. Mempengaruhi pikiran manusia
2. Mempengaruhi tubuh manusia
3. Mempengaruhi kepemilikan manusia
4. Mempengaruhi informasi manusia

Dari pengertian pelayanan diatas, pelayanan publik ialah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang dilaksanakan oleh pemerintah maupun lembaga guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat dalam bentuk penyediaan barang ataupun jasa. Pelayanan publik di Indonesia telah didefinisikan dan dimuat dalam “Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang berisi Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Adapun penyelenggara pelayanan publik adalah “Instansi Pemerintah”. Instansi Pemerintah yaitu sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non-Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah. Adapun pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai Instansi Pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, Instansi Pemerintah, dan badan hukum (Riska Chyntia Dewi & Suparno, 2022).

Dalam “Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1), yang berbunyi "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang profesional memiliki asas-asas, adapun asas-asas dari pelayanan publik itu sendiri diantaranya”:

1. **Transparansi**
“Transparansi dalam pelayanan publik berarti, pelayanan publik yang diselenggarakan harus bersifat terbuka, mudah untuk diakses oleh siapapun, tersedia secara memadai dan dapat dimengerti oleh orang yang membutuhkannya.
2. **Akuntabilitas**
Pelayanan publik yang diselenggarakan dapat dipertanggungjawabkan dan dilaksanakan sesuai peraturan.
3. **Kondisional**
Menyesuaikan keadaan yang dialami oleh keadaan yang dialami, baik dari pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan dengan tetap mengutamakan prinsip-prinsip efektifitas dan efisiensi pelayanan publik.
4. **Partisipatif**
Mengikut sertakan masyarakat dalam menciptakan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik melalui penyampaian aspirasi masyarakat.
5. **Kesamaan hak**
Pelayanan publik dilakukan secara adil tanpa membedakan ras, suku, agama, status, ekonomi, dan lain sebagainya.
6. **Keseimbangan antara hak dan kewajiban**
Pemberi ataupun penerima layanan harus dapat memahami hak dan kewajiban masing-masing, sehingga, implementasi pelayanan publik dapat dilaksanakan secara optimal”.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Stoner dalam buku “Dasar-Dasar Manajemen” (Foster & Sidharta, 2019), manajemen mencakup mengatur, mengkoordinasikan, memimpin, dan mengawasi usaha-usaha organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Merujuk H.M. Ismail dalam (Rofi'ah Nurhayati, 2024), agar birokrasi pemerintah dapat memberikan pelayanan publik yang terbaik, maka birokrasi pemerintah harus bersikap netral terhadap semua pihak.

Masyarakat mempunyai perasaan yang beragam tentang cara aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan publik dalam kerangka birokrasi pemerintah. Penilaian ini dapat berupa apresiasi terhadap kualitas yang dianggap tinggi atau kritik terhadap kualitas yang dianggap rendah, bergantung pada pengalaman individu atau kelompok dalam berinteraksi dengan layanan tersebut.

Sejatinya, perubahan yang diperlukan adalah perubahan paradigma pelayanan secara mendasar. Paradigma yang ada saat ini cenderung menempatkan aparat pemerintah dan birokrasinya pada posisi yang harus dilayani oleh masyarakat. Dengan kata lain, masyarakat sering merasa bahwa birokrasi lebih diutamakan daripada mereka. Namun, di era modern yang semakin mengedepankan prinsip tata kelola yang baik serta pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan publik, paradigma ini perlu berubah secara signifikan.

Paradigma baru harus menempatkan masyarakat sebagai prioritas utama, menganggap mereka sebagai pelanggan yang layak mendapatkan pelayanan terbaik dan ditempatkan pada posisi yang lebih tinggi. Dengan demikian, perubahan yang terjadi tidak hanya mencakup perbaikan teknis atau prosedural, tetapi juga perubahan sikap dan budaya kerja di kalangan aparat pemerintah. Perubahan ini akan menciptakan lingkungan birokrasi yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel, serta mampu memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada masyarakat (Lestari & Santoso, 2022).

Baik penyedia layanan maupun orang yang menerima layanan mempunyai tanggung jawab untuk menegakkan standar layanan. Guna memenuhi harapan masyarakat, penting bagi mereka yang menerima layanan untuk memiliki pemahaman yang menyeluruh tentang semua aspek layanan, termasuk proses yang diharapkan diketahui dengan baik oleh petugas. Pelayanan terlaksana dengan baik tergantung pada penyedia layanan.

Pengoperasian manajemen pelayanan publik yang optimal masih belum dapat dilakukan karena masih banyaknya masalah yang belum terselesaikan dalam program E-KTP. Keberhasilan layanan yang diberikan diukur dari pelaksanaan layanan ini. Dalam situasi seperti ini, empati petugas layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap efisiensi penyedia layanan. Dalam pengembangan E-KTP, empati ini sangat penting karena sangat berpengaruh terhadap manajemen layanan. Perhatian yang ditunjukkan oleh petugas mencakup upaya untuk memberikan kepuasan dan memahami kebutuhan pemohon E-KTP.

Empati yang ditunjukkan oleh petugas tidak hanya membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pemohon, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Hal ini melibatkan sikap ramah, mendengarkan dengan baik, dan memberikan solusi yang tepat sesuai kebutuhan pemohon (Sasfira & Monica, 2024). Dengan pendekatan ini, pelayanan yang diberikan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mengedepankan aspek kemanusiaan, dan pada akhirnya meningkatkan kepercayaan serta juga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Selain itu, empati dan moralitas dari petugas juga mendorong terciptanya lingkungan

pelayanan yang lebih responsif dan proaktif dalam menangani keluhan serta permasalahan yang muncul.

Muhamad Mu'iz Raharjo dalam (Rofi'ah Nurhayati, 2024) menyampaikan bahwa ada beberapa cara yang bisa dilaksanakan guna meningkatkan moralitas bagi yang memberikan pelayanan publik, yaitu:

1. Senantiasa amanah dalam melaksanakan tugas
2. Bersikap adil
3. Melakukan pengawasan terhadap diri sendiri (Self Control)
4. Meningkatkan kekuatan diri yang dimiliki
5. Senantiasa berperilaku baik
6. Rendah hati
7. Bersikap lemah lembut dalam memberikan pelayanan
8. Bijaksana
9. Terpercaya
10. Bersikap lapang dada dalam memberikan pelayanan publik

Hal ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas program E-KTP dalam jangka panjang dan memberikan pengaruh yang baik terhadap manajemen pelayanan publik secara umum. Ketanggapan dan kecepatan penyedia layanan juga dapat berdampak pada kualitas pekerjaan mereka. Salah satu bentuk ketanggapan yang berperan penting adalah memastikan bahwa penerima layanan puas dengan layanan yang mereka dapatkan dengan segera menanggapi pertanyaan atau keluhan mereka.

Kapasitas untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara efisien dan efektif adalah komponen kunci dari keandalan dalam layanan. Arahan yang jelas, inisiatif, kehati-hatian, dan keterampilan merupakan bagian dari keandalan ini. Guna memastikan bahwa penerima KTP-el puas dengan hasilnya, penyedia layanan harus dapat diandalkan dengan cara-cara berikut ini: mudah dimengerti dan diikuti, jelas tentang harga, dan sesuai dengan informasi yang diberikan.

Penyedia layanan harus mempertimbangkan komunikasi saat mengelola permintaan klien mereka. Pelanggan akan sangat puas dengan layanan yang mereka terima jika ada komunikasi yang baik. Penyedia layanan akan lebih mampu memenuhi tuntutan dan melebihi harapan pengguna layanannya apabila terdapat komunikasi yang jelas dan terbuka antara kedua belah pihak. Dengan menjaga jalur komunikasi yang terbuka, penyedia jasa dapat menjamin bahwa klien mereka menerima informasi yang benar dan jelas, sehingga dapat menghindari potensi kesalahpahaman yang dapat menurunkan kepuasan klien.

Manajemen pelayanan publik yang baik, khususnya dalam pembuatan E-KTP, dapat berjalan lebih lancar dengan kehandalan dan komunikasi yang baik antara penerima dan penyedia layanan. Hasilnya adalah pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan penerima layanan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan.

Ketepatan dalam pelaksanaan pekerjaan merupakan cerminan dari kualitas kerja, yang pada akhirnya mengindikasikan bahwa rencana kerja telah sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Ketepatan ini memastikan bahwa semua tindakan yang dilakukan selaras dengan rencana kerja serta tujuan yang telah ditetapkan, sehingga partisipasi masyarakat dalam program E-KTP dapat meningkat.

Namun, kenyataan pada lapangan masih terdapat berbagai masalah, seperti rendahnya partisipasi masyarakat dalam program ini. Selain kualitas, kuantitas kerja dalam pelayanan juga harus diperhatikan. Ini mencakup hasil atau output yang dihasilkan, tidak hanya dalam hal jumlah rutin, tetapi juga seberapa cepat tugas-tugas diselesaikan.

Manajemen yang efektif tidak akan tercapai jika hal-hal kecil tidak dapat ditangani dengan baik. Oleh karenanya, diperlukan langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas manajemen pelayanan publik di Kota Bandar Lampung. Peningkatan ini dapat mencakup perbaikan prosedur, peningkatan keterampilan dan empati petugas, serta penekanan pada komunikasi yang efektif dan efisien untuk memastikan semua aspek pelayanan berjalan dengan baik dan memenuhi harapan masyarakat (Meri Andini Putri dkk., 2024).

SIMPULAN

Hasil diskusi memperlihatkan bahwa manajemen layanan program E-KTP masih harus menempuh jalan panjang sebelum dapat diimplementasikan secara penuh. Strategi program E-KTP belum diimplementasikan secara maksimal. Di antara hal-hal yang terungkap adalah fakta bahwa kinerja staf masih sangat kurang berkualitas. Salah satu masalah yang harus dipecahkan secara kolektif untuk menjalankan program E-KTP ini ialah kurangnya pengetahuan mengenai standar operasi yang berlaku.

Kurangnya netralitas birokrasi juga menjadi faktor penting yang perlu diatasi. Birokrasi pemerintah harus memiliki sikap netral, baik dari sisi politik maupun sisi lainnya, agar dapat memberikan pelayanan publik yang optimal. Saat ini, paradigma pelayanan cenderung menempatkan birokrasi dan aparat pemerintah pada posisi yang harus dilayani oleh masyarakat, padahal seharusnya birokrasi yang melayani masyarakat. Diperlukan perubahan paradigma yang menempatkan masyarakat sebagai prioritas utama, seperti pelanggan yang layak mendapatkan pelayanan terbaik.

Empati dari petugas pelayanan sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Empati ini melibatkan sikap ramah, mendengarkan dengan baik, dan memberikan solusi yang tepat sesuai kebutuhan pemohon. Selain itu, moralitas petugas juga perlu ditingkatkan melalui sikap amanah, adil, pengawasan diri, rendah hati, dan berperilaku baik.

Responsivitas dan kehandalan dalam pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan penerima layanan. Komunikasi yang efektif antara penyedia layanan dan penerima layanan juga penting untuk memastikan layanan yang diberikan sesuai dengan harapan. Komunikasi yang baik memungkinkan penyedia layanan memahami kebutuhan dan harapan penerima layanan, sehingga mengurangi kebingungan atau kesalahpahaman yang dapat mengurangi kepuasan penerima layanan.

Kualitas dan kuantitas kerja dalam pelayanan mencerminkan tingkat ketepatan dan output yang dihasilkan. Ketepatan dalam melaksanakan tugas dan kecepatan penyelesaian tugas sangat mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam program seperti E-KTP. Untuk meningkatkan manajemen pelayanan publik, diperlukan perbaikan prosedur, peningkatan keterampilan dan empati petugas, serta komunikasi yang efektif dan efisien.

Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan sistem untuk mengatur upaya meningkatkan kualitas manajemen pelayanan publik. Sistem ini harus memastikan bahwa penerima layanan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Dengan demikian, program E-KTP dapat berjalan lebih efektif dan efisien, meningkatkan kepercayaan

masyarakat terhadap pelayanan publik, dan memastikan bahwa tujuan dari program ini dapat tercapai secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Amy Y.S. Rahayu, Vishnu Juwono, & Krisna Puji Rahmayanti. (2020). *Pelayanan publik dan e-government : sebuah teori dan konsep* (Y. Hayati, Ed.; 1 ed.). Rajawali Pers.

Foster, B., & Sidharta, I. (2019). *Dasar-Dasar Manajemen* (1 ed.). Diandra Kreatif.

Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). PELAYANAN PUBLIK DALAM GOOD GOVERNANCE. *JURNAL ILMU SOSIAL dan ILMU POLITIK*, 2(1), 43. <https://doi.org/10.30742/juispol.v2i1.2134>

Meri Andini Putri, Sri Choiriyati, & Mike Meiranti. (2024). Pola Komunikasi Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat Studi Pada Tiyuh Mekar Jaya Kecamatan GunungAgung Kabupaten Tulang Bawang Barat. *AL-MANAR: Jurnal Komunikasi dan Pendidikan Islam*, 13(Vol. 13 No. 02 (2024): Desember).

Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>

Rofi'ah Nurhayati. (2024). *Strategi Manajemen Pelayan Publik : Prinsip, Asas, dan Dinamika Prosedurnya* (Adamson Herman, Ed.; 1 ed.). PT. Anak Hebat Indonesia.

Sasfira, R., & Monica, D. (2024). STRATEGI KOMUNIKASI EFEKTIF PUBLIC RELATIONS DALAM BRANDING TERHADAP PELAYANAN PRIMA DI KANTOR KECAMATAN KOTABUMI LAMPUNG UTARA. *Komsospol*, 2(1), 39–51. <https://doi.org/10.47637/komsospol.v2i1.1108>

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (3 ed.). Alfabeta.