



OPTIMALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK DI KANTOR CAMAT KOTA SELATAN KOTA GORONTALO

OPTIMIZATION OF PUBLIC ADMINISTRATION SERVICES AT THE SOUTH CITY DISTRICT OFFICE OF GORONTALO CITY

Delvina Oktafiani Kasim^{1*}, Juriko Abdussamad², Sri Yulianty Mozin³

^{1*}Universitas Negeri Gorontalo, Email: delaksm111@gmail.com

²Universitas Negeri Gorontalo, Email: jurikoabdussamad@ung.ac.id

³Universitas Negeri Gorontalo, Email: yulmozin@ung.ac.id

*email koresponden: delaksm111@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.62567/ijosse.v2i2.2690>

Abstrack

The provision of quality public services is a constitutional obligation of the bureaucracy as the frontline of community service. However, the South City District Office faces the challenge of a 5.18-point decrease in the Community Satisfaction Index (CSI) in 2025, down to 88.04%. This study aims to analyze systemic obstacles and measure the quality of public administration services at the South City District Office, Gorontalo City, using the SERVQUAL model comprehensively. The research method used is qualitative with a descriptive approach. Data were collected thru direct observation and in-depth interviews with key informants consisting of sub-district officials and service-using community members. Data analysis was conducted qualitatively based on the five dimensions of SERVQUAL service quality, namely Tangibles (physical evidence), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (assurance), and Empathy (empathy). The research results show that public administration services are not yet optimal and still face several operational obstacles in the five SERVQUAL dimensions. In the Tangibles dimension, the building infrastructure suffers from severe physical damage, minimal supporting facilities, and the use of the Yanjak Gorontalo City application is not yet maximized because field operations are still dominated by manual processes. In the Reliability dimension, there are delays in document completion due to bureaucratic verification processes and weak inter-agency coordination. The Responsiveness dimension shows that the staff's attitude is quite good, but the communication of the procedure flow and document prerequisites is not yet transparent and uniform. In the Assurance dimension, there is inconsistency in information among officers that has the potential to reduce public trust. Meanwhile, in the dimension of Empathy, friendly and humanistic attitudes have started to be implemented, but their application is still individual and not yet institutionally consistent. Based on these findings, it is concluded that service optimization requires the rehabilitation of physical facilities, streamlining of bureaucratic processes, digitalization of integrated information systems thru technology optimization, the formulation of rigid Standard Operating Procedures (SOPs) for service to align staff perceptions, and regular supervision related to the internalization of hospitality values for all sub-district officials.

Keywords: Service Quality, Public Administration, SERVQUAL, Subdistrict Office.



Abstrak

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas merupakan kewajiban konstitusional birokrasi sebagai ujung tombak pelayanan masyarakat. Namun, Kantor Camat Kota Selatan menghadapi tantangan penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tahun 2025 sebesar 5,18 poin menjadi 88,04%. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hambatan sistemik dan mengukur kualitas pelayanan administrasi publik di Kantor Camat Kota Selatan, Kota Gorontalo, dengan menggunakan model SERVQUAL secara komprehensif. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi langsung dan wawancara mendalam dengan informan utama yang terdiri dari aparatur kecamatan serta masyarakat pengguna layanan. Analisis data dilakukan secara kualitatif berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL, yaitu Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi publik belum berjalan optimal dan masih menghadapi sejumlah kendala operasional pada kelima dimensi SERVQUAL. Pada dimensi Tangibles, infrastruktur gedung mengalami kerusakan fisik yang parah, fasilitas penunjang minim, serta pemanfaatan aplikasi Yanjak Gorontalo Kota belum maksimal karena operasional lapangan masih didominasi proses manual. Pada dimensi Reliability, terjadi keterlambatan penyelesaian dokumen akibat proses verifikasi yang birokratis dan koordinasi lintas instansi yang lemah. Dimensi Responsiveness menunjukkan sikap petugas sudah cukup baik, namun penyampaian alur prosedur dan prasyarat berkas belum transparan dan tidak seragam. Pada dimensi Assurance, terdapat inkonsistensi informasi antarpetugas yang berpotensi menurunkan kepercayaan publik. Sementara pada dimensi Empathy, sikap ramah dan humanis sudah mulai diterapkan, tetapi implementasinya masih bersifat individual dan belum konsisten secara institusional. Berdasarkan temuan tersebut, disimpulkan bahwa optimalisasi pelayanan memerlukan rehabilitasi fasilitas fisik, pemangkasan alur birokrasi, digitalisasi sistem informasi terpadu melalui optimalisasi teknologi, penyusunan Standard Operating Procedure (SOP) pelayanan yang kaku untuk menyamakan persepsi staf, serta pengawasan berkala terkait internalisasi nilai-nilai hospitality bagi seluruh aparatur kecamatan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Administrasi Publik, SERVQUAL, Kantor Kecamatan.

1. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia diatur oleh UU No. 25 Tahun 2009 dan Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003. Regulasi ini mewajibkan pemenuhan standar pelayanan berkualitas berdasarkan asas kepentingan umum, kepastian hukum, keterbukaan, serta kemudahan akses. Kantor kecamatan, sebagai ujung tombak birokrasi terdepan, dituntut memberikan pelayanan administratif yang responsif, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan ini dapat diukur menggunakan model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) melalui lima dimensi utama: Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Kualitas pelayanan dinilai baik jika kesenjangan (gap) antara harapan masyarakat dan realitas persepsi yang diterima semakin kecil.

Namun, observasi di Kantor Camat Kota Selatan, Kota Gorontalo, yang melayani berbagai administrasi kompleks (seperti Akta Tanah dan BPHTB), menunjukkan pelayanan yang belum optimal. Dari aspek reliability dan responsiveness, waktu penyelesaian masih lama dan alur informasi belum jelas. Secara assurance dan empathy, terjadi inkonsistensi informasi dan kurangnya perhatian petugas. Pada dimensi tangibles, fasilitas gedung hampir roboh,



pendingin rusak, serta aplikasi Yanjak Gorontalo Kota belum optimal karena masih dominan proses manual. Dampaknya, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2025 menurun signifikan menjadi 88,04% (turun 5,18 poin dari tahun sebelumnya).

Penelitian terdahulu mengenai pelayanan kecamatan umumnya berfokus pada aspek prosedural, kelembagaan, atau edukasi pegawai, namun belum mengukur kualitas pelayanan menggunakan model SERVQUAL secara komprehensif. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis hambatan sistemik, mengukur gap kepuasan, dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi serta kompetensi aparatur di Kantor Camat Kota Selatan.

2. METODE PENELITIAN

Menurut Albi Anggito dan Johan Setiawan, (2022) Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu suatu jenis penelitian yang memberikan gambaran tentang Optimalisasi Pelayanan Administrasi Publik di Kantor Camat Kota Selatan Kota Gorontalo.

Tipe penelitian ini adalah deskriptif dengan didukung data kualitatif dimana penelitian berusaha untuk mengungkapkan suatu fakta atau realita mengenai Optimalisasi Pelayanan Administrasi Publik di Kantor Camat Kota Selatan Kota Gorontalo.

Informan utama dalam penelitian ini meliputi aparatur kecamatan serta masyarakat. Melalui wawancara dan pengamatan langsung, peneliti memperoleh informasi mengenai optimalisasi pelayanan administrasi publik di kantor camat kota selatan kota gorontalo..

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Camat Kota Selatan Kota Gorontalo merupakan instansi pemerintah tingkat kecamatan yang berada di garda terdepan dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi publik bagi masyarakat. Ruang lingkup pelayanan yang diberikan meliputi pengurusan surat keterangan, akta tanah, surat ahli waris, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), surat dispensasi nikah, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), serta dokumen administratif lainnya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, pelaksanaan pelayanan administrasi publik di lokasi ini masih menghadapi sejumlah kendala operasional, antara lain:

- Kerusakan fisik gedung kantor;
- Keterbatasan sarana dan prasarana penunjang;
- Keterlambatan dalam penyelesaian dokumen;
- Koordinasi antarbagian yang belum optimal; serta
- Pemanfaatan teknologi informasi yang belum maksimal.

Guna menganalisis permasalahan tersebut secara komprehensif, penelitian ini menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL menurut teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yaitu: *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).



a. Bukti Fisik (*Tangible*)

Dimensi *Tangible* berkaitan dengan aspek visual dan fisik organisasi yang dapat diindera langsung oleh masyarakat, seperti gedung pelayanan, sarana-prasarana, peralatan kerja, teknologi, serta penampilan aparaturnya. Fasilitas fisik yang representatif menjadi indikator penting dalam menciptakan kenyamanan masyarakat sekaligus menentukan kualitas pelayanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Tangible* di Kantor Camat Kota Selatan belum berjalan optimal. Kendala utama meliputi keterbatasan fasilitas fisik, kondisi gedung yang memerlukan rehabilitasi, serta tidak berfungsinya pendingin ruangan secara baik. Dari aspek teknologi, meskipun aplikasi berbasis informasi sudah tersedia, mekanisme kerja di lapangan masih didominasi oleh proses manual sehingga belum mampu mendongkrak efisiensi waktu secara signifikan.

[Kondisi Fisik & Teknologi saat ini]

Gedung Rusak + Fasilitas Minim + Sistem Manual



(Dampak)

Efisiensi Pelayanan Rendah

Temuan ini sejalan dengan pandangan **b** bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh ketersediaan prasarana yang memadai, kemudahan akses, dan integrasi teknologi informasi untuk mewujudkan efektivitas kerja. Kondisi fasilitas yang minim secara langsung menurunkan tingkat kenyamanan masyarakat.

Komparasi dengan penelitian terdahulu memperkuat hasil temuan ini:

- 1) Juriko Abdussamad: Memiliki persamaan mengenai kendala keterbatasan fasilitas fisik yang menghambat efektivitas pelayanan. Perbedaannya terletak pada lokus penelitian, di mana Juriko berfokus pada administrasi kependudukan, sedangkan penelitian ini pada administrasi kecamatan yang lebih luas.
- 2) Sri Yulianty Mozin dan Rusli Isa (2023): Menegaskan bahwa rendahnya kualitas pelayanan kerap dipicu oleh keterbatasan sumber daya pendukung dan minimnya sistem informasi. Persamaannya terletak pada urgensi inovasi teknologi, namun penelitian Mozin & Isa meneliti tata kelola pemerintahan desa.
- 3) Surtyani, Wijayanto, dan Pangestu (2022): Menunjukkan pentingnya sarana-prasarana terhadap optimalisasi pelayanan. Perbedaannya, Surtyani dkk. berfokus pada wilayah kepulauan, sementara penelitian ini pada wilayah kecamatan urban.
- 4) Zein dan Septiani (2020): Sama-sama menyoroti pentingnya sarana pendukung, namun Zein & Septiani lebih menitikberatkan pada aspek efisiensi waktu pelayanan.

Kesimpulan Dimensi *Tangible*: Fasilitas fisik dan teknologi di Kantor Camat Kota Selatan sudah tersedia namun belum memadai. Diperlukan perbaikan sarana fisik dan optimalisasi sistem informasi digital untuk meningkatkan kenyamanan serta efisiensi pelayanan.



b. Keandalan (*Reliability*)

Reliability atau keandalan adalah kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan standar (SOP) yang telah dijanjikan kepada masyarakat secara profesional.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi keandalan masih menghadapi hambatan. Beberapa jenis pelayanan administrasi, khususnya yang membutuhkan proses verifikasi berlapis dan koordinasi lintas instansi, kerap mengalami keterlambatan. Hal ini memicu ketidaksesuaian antara estimasi waktu yang dijanjikan dengan realisasi penyelesaian dokumen di lapangan, yang pada akhirnya memicu ketidakpuasan masyarakat.

Hal ini linier dengan teori Abdussamad bahwa pelayanan berkualitas harus mampu memberikan kepastian hukum terkait prosedur, biaya, dan ketepatan waktu penyelesaian. Fenomena keterlambatan ini mengindikasikan perlunya penguatan sistem kerja dan peningkatan kompetensi aparatur.

Dukungan empiris dari penelitian terdahulu menunjukkan:

- 1) Juriko Abdussamad: Menemukan bahwa kegagalan memenuhi standar waktu dapat menurunkan tingkat kepercayaan publik. Perbedaannya, penelitian ini menghadapi karakteristik jenis pelayanan kecamatan yang jauh lebih kompleks dan beragam.
- 2) Sri Yulianty Mozin dan Rusli Isa (2023): Menyatakan bahwa profesionalisme aparatur adalah kunci pelayanan tepat waktu. Persamaannya terletak pada variabel kemampuan aparatur, dengan perbedaan lokus pada tingkat desa dan kecamatan.
- 3) Rifai, Hayat, dan Anadza (2025): Menyoroti ketepatan waktu pelayanan. Perbedaannya, Rifai dkk. fokus pada sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), sedangkan penelitian ini mencakup layanan non-PATEN yang membutuhkan koordinasi vertikal.
- 4) Saputra dan Prasetyani (2025): Menjelaskan bahwa hambatan tata kelola organisasi berkorelasi langsung terhadap kecepatan layanan. Persamaannya terletak pada faktor organisasi yang memengaruhi kualitas pelayanan.

Kesimpulan Dimensi *Reliability*: Keandalan aparatur secara umum cukup baik, namun belum optimal pada aspek ketepatan waktu akibat proses verifikasi yang birokratis. Solusi yang mendesak adalah pemangkasan alur koordinasi dan peningkatan kapasitas kerja aparatur.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi *Responsiveness* mencerminkan kemauan dan kesiapan aparatur untuk membantu masyarakat serta memberikan pelayanan secara cepat, sigap, dan transparan.

Hasil observasi menunjukkan petugas di Kantor Camat Kota Selatan telah menunjukkan kesediaan yang baik dalam melayani masyarakat. Namun, kendala krusial ditemukan pada aspek pelayanan informasi. Informasi mengenai alur prosedur, prasyarat berkas, dan estimasi waktu penyelesaian belum disampaikan secara jelas dan seragam. Akibatnya, masyarakat sering mengalami kebingungan saat melintasi tahapan birokrasi yang ada.

Menurut Abdussamad, aparatur wajib merespons kebutuhan publik secara dinamis dengan menyediakan akses informasi yang terbuka dan mudah dipahami. Keterbatasan



informasi di lapangan menunjukkan diperlukannya media informasi yang lebih responsif dan sistematis.

Penelitian ini memiliki keterkaitan erat dengan beberapa studi terdahulu:

- 1) Juriko Abdussamad: Sama-sama menekankan bahwa keterlambatan respons informasi menurunkan kepuasan publik. Perbedaannya terletak pada variasi jenis layanan di tingkat kecamatan yang lebih kompleks.
- 2) Sri Yulianty Mozin dan Rusli Isa (2023): Persamaannya ada pada urgensi implementasi teknologi informasi guna mempercepat penyebaran informasi pelayanan demi mengatasi keterbatasan respons manual petugas.
- 3) Wedananta, Yasa, dan Sita (2024): Menekankan pentingnya pelayanan prima (*service excellence*). Perbedaannya, Wedananta dkk. berfokus pada pelatihan teknis, sedangkan penelitian ini menyoroji kejelasan informasi di loket pelayanan.
- 4) Sahputra dkk. (2025): Menyimpulkan bahwa kecepatan respons aparatur berkorelasi positif dengan kepuasan publik. Perbedaannya terletak pada fokus lokus administrasi pemerintahan desa.

Kesimpulan Dimensi Responsiveness: Daya tanggap petugas sudah cukup baik secara sikap, tetapi penyampaian informasi publik masih lemah. Kantor camat perlu menyediakan media informasi terpadu (seperti *banner* digital atau papan pengumuman yang jelas) agar prosedur pelayanan menjadi transparan.

d. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi *Assurance* melibatkan aspek kompetensi, kesopanan, kredibilitas, kepastian hukum, serta kemampuan aparatur dalam menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan di benak masyarakat.

Secara umum, aspek jaminan di Kantor Camat Kota Selatan dinilai sudah cukup baik. Aparatur yang bertugas telah memahami prosedur dasar penyusunan dokumen administratif dan mampu membantu masyarakat melengkapi berkas. Kendati demikian, kelemahan muncul dalam bentuk inkonsistensi informasi. Terdapat perbedaan penjelasan prosedur atau persyaratan antara petugas satu dengan petugas lainnya untuk satu jenis layanan yang sama. Hal ini memicu kebingungan (*confusing*) dan berpotensi mendegradasi kredibilitas instansi.

Catatan Kritis: Inkonsistensi informasi antarpetugas di lapangan menjadi celah penurunan tingkat kepercayaan publik terhadap kepastian hukum pelayanan.

Kondisi ini dibahas dalam teori Abdussamad yang menggarisbawahi bahwa aspek jaminan mutlak memerlukan penyamaan persepsi internal organisasi agar jaminan kepastian alur baku dapat dirasakan oleh pengguna layanan secara utuh.

Studi empiris yang relevan meliputi:

- 1) Rifai, Hayat, dan Anadza (2025) & Juriko Abdussamad: Memiliki kesamaan pandang bahwa kompetensi aparatur adalah pilar utama pemikat kepercayaan publik. Namun, penelitian ini mendapati kelemahan spesifik pada manajemen komunikasi internal loket camat.
- 2) Sri Yulianty Mozin dan Rusli Isa (2023): Memiliki kesamaan persepsi terkait pentingnya standarisasi kompetensi SDM agar pelayanan berjalan konsisten dan akuntabel.



3) Rumain, Tuanaya, dan Kotaromalos (2023): Menegaskan bahwa profesionalisme tidak sekadar keahlian individu, melainkan keseragaman produk pelayanan yang diberikan. Hal ini memperkuat temuan bahwa koordinasi internal kecamatan masih lemah.

Kesimpulan Dimensi Assurance: Dimensi jaminan telah berjalan memadai dari sisi kemampuan personal aparatur, namun lemah dari sisi standarisasi informasi. Diperlukan penyusunan buku saku pedoman pelayanan pelayanan (*Standard Operating Procedure*) yang rigid demi menyamakan persepsi seluruh staf pelayanan.

e. Empati (*Empathy*)

Dimensi *Empathy* memotret tingkat kepedulian, keramahan, perhatian personal, serta pemahaman aparatur terhadap kebutuhan spesifik masyarakat secara humanis.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa aparatur Kantor Camat Kota Selatan telah mengimplementasikan nilai-nilai kesopanan dan keramahan saat berinteraksi dengan masyarakat. Petugas secara aktif memberikan bimbingan bagi masyarakat yang kesulitan memenuhi kelengkapan administrasi. Sayangnya, sikap empati ini belum melembaga secara konsisten pada seluruh pegawai. Masih dijumpai oknum petugas yang bersikap pasif, sehingga menimbulkan kesan adanya perlakuan diskriminatif atau tebang pilih dalam pelayanan.

Fenomena ini dikritisi oleh Abdussamad yang menyatakan bahwa pelayanan publik modern wajib berorientasi pada kepentingan publik (*public-centered service*) dengan memperlakukan seluruh warga negara secara setara (*equality*) tanpa memandang status sosial melalui pendekatan yang humanis.

Studi komparatif dengan peneliti terdahulu menunjukkan keterkaitan berikut:

- 1) Juriko Abdussamad: Menyoroti pentingnya hubungan emosional yang positif antara aparatur dan warga demi kepuasan pelanggan. Perbedaannya, penelitian ini menemukan tantangan nyata berupa inkonsistensi perilaku antar-aparatur di tingkat kecamatan.
- 2) Sri Yulianty Mozin dan Rusli Isa (2023): Sama-sama menekankan konsep pelayanan humanis di sektor publik, dengan perbedaan lokus kajian pada instansi desa.
- 3) Wedananta, Yasa, dan Sita (2024): Mengkaji penerapan pelayanan prima. Perbedaannya, Wedananta dkk. melihat dari sudut pandang pembentukan etika organisasi, sementara penelitian ini memotret fluktuasi konsistensi sikap harian petugas.
- 4) Sahputra dkk. (2025): Mendukung tesis bahwa empati aparatur memicu persepsi positif masyarakat terhadap citra birokrasi pemerintah.

Kesimpulan Dimensi Empathy: Dimensi empati sudah mulai diimplementasikan dengan baik, namun implementasinya masih bersifat individual dan belum konsisten secara institusional. Pihak manajemen kecamatan perlu menerapkan pengawasan berkala serta internalisasi nilai-nilai *hospitality* secara menyeluruh agar pelayanan yang adil, ramah, dan humanis dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat secara konsisten.

4. KESIMPULAN

- a. Bukti Fisik (*Tangibles*): Aspek sarana dan prasarana masih menjadi hambatan utama. Kondisi gedung yang memerlukan perbaikan, fasilitas pendingin ruangan yang kurang



- berfungsi, serta pemanfaatan teknologi informasi yang belum maksimal (masih dominan manual) menurunkan kenyamanan masyarakat dan efisiensi kerja.
- b. Keandalan (Reliability): Kemampuan aparatur dalam menjalankan prosedur dasar sudah memadai, namun ketepatan waktu penyelesaian dokumen belum konsisten. Keterlambatan masih sering terjadi pada jenis pelayanan yang membutuhkan verifikasi berlapis dan koordinasi lintas instansi.
 - c. Daya Tanggap (Responsiveness): Sikap aparatur dalam membantu masyarakat sudah baik dan sigap, tetapi respons dalam penyampaian informasi masih lemah. Alur prosedur, persyaratan berkas, dan kepastian waktu belum diinformasikan secara transparan, sehingga sering memicu kebingungan warga.
 - d. Jaminan (Assurance): Kompetensi personal petugas dalam menguasai tugasnya dinilai cukup baik. Namun, jaminan kepastian pelayanan terganggu akibat adanya inkonsistensi informasi (perbedaan penjelasan aturan/syarat) antartugas di lapangan.
 - e. Empati (Empathy): Pendekatan humanis, sikap ramah, dan kesopanan sudah mulai diterapkan oleh petugas saat melayani warga. Kendala utamanya adalah sikap empati ini belum melembaga secara konsisten, sehingga terkadang masih terlihat adanya ketimpangan perhatian antara satu petugas dengan petugas lainnya.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, S. N., & Mozin, S. Y. (2026). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Butukan Kec Bokat Kab Buol Quality Of Public Services At The Butukan Village Office, Bokat District , Buol Regency. 9(1), 561–567. <https://doi.org/10.56338/jks.v9i1.9532>
- Akbar, M., Fikri, R., Baharuddin, M., & Tjenreng, Z. (2025). Manajemen Pelayanan Publik. 5(1), 291–304.
- Area, U. M. (2023). Implementasi Prinsip Good Governance Skripsi Oleh : Andryan Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Medan Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Di Fakultas Ilmu Sosial Dan .
- Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K., M. S. (2020). Cakrawala Pelayanan Publik Di Negara Dunia Ketiga.
- Farouq, A., Zahari, M., Sagena, U., Mustanir, A., Putra, A., & Amane, O. (N.D.). Reformasi Administrasi Publik.
- Fiantika, F. R., & Maharani, A. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif (Issue April).
- Hanum, N., Sania, R., Aflah, D., & Hanoselina, Y. (2024). Analisis Peran Etika Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Padang Utara , Kota Padang Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik. 02(02), 505–512.
- Juriko Abdussamad Universitas. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo Juriko. Vi, 73–82.
- Media, I., Media, I., & Utara, L. S. (2025). Governance : Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan. 12(September), 131–143.
- Multidisiplin, J. I. (2025). Akuntabilitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Batudaa Pantai Kabupaten Gorontalo research Review. 4(2).



- Nugraha, J. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual : Studi Kasus Di Perpustakaan Unes A. 10(2016), 233–245.
- Publicuho, J., Hasibah, I., Anadza, H., Negara, J. A., Administrasi, F. I., & Malang, U. I. (2022). Efektivitas Program Pelayanan Online Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). 5(4), 1027–1040.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Happy, M., Sari, N., Bahri, S., Yayasan, P., & Menulis, K. (N.D.). No Title.
- Rifai, A., & Anadza, H. (2025). Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Optimalisasi Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Kecamatan Kalidawir , Kabupaten Tulungagung) Universitas Islam Malang , Indonesia Layanan Administrasi Seperti Pengurusan Surat Keterangan , Akta ,
- Sri Yulianty Mozin¹, Fatma Nia Kasim², K. D., & Program. (2025). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Indonesia Sri. 3, 3478–3486.
- Tuaputimain, D. K., & Palijama, F. (2024). Optimalisasi Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Kamarian Kabupaten Seram Bagian Barat. 2, 1–13.