Vol. 3 No. 1 Edisi Oktober – Januari 2027 E.ISSN. 3109-855X

Indonesian Journal of Social Science and Education (IJOSSE)
Journal page is available to
https://e-jurnal.jurnalcenter.com/index.php/ijosse/index
Email: admin@jurnalcenter.com

# ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI BIRO PEMERINTAHAN DAN KESRA SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI GORONTALO

# *ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE STANDARDS IN THE GOVERNMENT AND WELFARE BUREAU OF THE REGIONAL SECRETARIAT OF GORONTALO PROVINCE*

**Muhammad Fajri Sulhandi[1*], Yacob Noho Nani[2], Vivi Venti Vera Sulila[3]**

[1*]Universitas Negeri Gorontalo, Email: fajrisulhandi09@gmail.com
[2]Universitas Negeri Gorontalo, Email: yacobnani@ung.ac.id
[3]Universitas Negeri Gorontalo, Email: viviventivera@ung.ac.id

*email koresponden: fajrisulhandi09@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.62567/ijosse.v3i1.3463

***Abstrack***

*This study examines the implementation of public service standards at the Bureau of Government and Community Welfare (Kesra), Regional Secretariat of Gorontalo Province, using five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. A descriptive qualitative approach was employed. Informants were purposively selected from management, employees, and service users. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation, and analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing. Data credibility was supported through source and technique triangulation and information checking as described in the thesis. The findings indicate that computers, printers, and internet access support administrative work, although some facilities including computers, air conditioning, and seats for service users require additional provision or maintenance. Employees generally explain requirements, check and correct documents, respond to questions, and coordinate when an issue falls outside their authority. Service users also described employees as courteous and helpful. However, completion time may be affected by document completeness and coordination needs. These findings suggest that service practices are supported by generally responsive staff, while facility adequacy and process certainty require further attention. Since the empirical analysis primarily uses SERVQUAL dimensions, the findings should not be interpreted as a comprehensive compliance audit of every legally prescribed service-standard component.*
***Keywords:*** *Public Service Standards, Local Government Services, SERVQUAL, Administrative Services.*

Indonesian Journal of Social Science and Education (IJOSSE)
Journal page is available to
https://e-jurnal.jurnalcenter.com/index.php/ijosse/index
Email: admin@jurnalcenter.com

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan menganalisis pelaksanaan standar pelayanan publik di Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat (Kesra) Sekretariat Daerah Provinsi Gorontalo dengan menelaah pengalaman pelayanan melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Informan dipilih secara purposif dan terdiri atas pimpinan, pegawai, serta pengguna layanan. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diupayakan melalui triangulasi sumber dan teknik, serta pengecekan informasi sebagaimana dijelaskan dalam skripsi. Temuan menunjukkan bahwa fasilitas kerja seperti komputer, printer, dan jaringan internet mendukung pekerjaan administrasi, tetapi sejumlah fasilitas termasuk komputer, pendingin ruangan, dan kursi pengguna layanan masih perlu ditambah atau dipelihara. Pegawai pada umumnya menjelaskan persyaratan, memeriksa dan memperbaiki dokumen, merespons pertanyaan, serta berkoordinasi ketika persoalan berada di luar kewenangannya. Pengguna layanan juga menyampaikan bahwa pegawai bersikap ramah dan membantu. Namun, ketepatan waktu dapat dipengaruhi kelengkapan dokumen dan kebutuhan koordinasi. Temuan ini menunjukkan bahwa praktik pelayanan telah ditopang oleh perilaku aparatur yang cukup responsif, tetapi konsistensi fasilitas dan kepastian proses masih perlu diperkuat. Karena data penelitian terutama dianalisis melalui dimensi SERVQUAL, hasil ini tidak dimaksudkan sebagai pengukuran kepatuhan menyeluruh terhadap setiap komponen standar pelayanan yang diatur secara normatif.
**Kata Kunci:** Standar Pelayanan Publik, Pelayanan Pemerintah Daerah, SERVQUAL, Pelayanan Administratif.

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan warga dan menyediakan layanan yang jelas, dapat diakses, serta dapat dipertanggungjawabkan. Dalam kerangka pelayanan publik, standar tidak hanya berfungsi sebagai dokumen administratif, tetapi juga sebagai acuan bagi penyelenggara dan sumber informasi bagi pengguna mengenai persyaratan, prosedur, waktu, biaya atau tarif, produk layanan, serta mekanisme pengaduan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menempatkan penyelenggaraan pelayanan publik sebagai kewajiban negara dan mengatur hak serta kewajiban para pihak dalam proses pelayanan. Pedoman penyusunan standar pelayanan kemudian dijabarkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 (Republik Indonesia, 2009; Kementerian PANRB, 2014).

Keberadaan standar belum dengan sendirinya menjamin bahwa seluruh pengalaman pelayanan berlangsung konsisten. Penerapan standar perlu dilihat dari bagaimana prosedur dijalankan, informasi disampaikan, sarana digunakan, pertanyaan dijawab, serta persoalan ditindaklanjuti dalam kegiatan sehari-hari. Perspektif New Public Service juga menekankan pentingnya memandang warga sebagai warga negara yang memiliki hak dan kepentingan publik, bukan semata-mata sebagai penerima layanan yang harus mengikuti proses birokrasi (Denhardt & Denhardt, 2015). Oleh sebab itu, penilaian atas pelayanan perlu memperhatikan ketentuan formal sekaligus pengalaman nyata pengguna.

Penelitian ini berlokasi di Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Gorontalo. Dalam skripsi, biro tersebut dijelaskan menangani fungsi yang berkaitan dengan urusan pemerintahan dan kesejahteraan rakyat, termasuk fasilitasi administrasi hibah serta program beasiswa. Konteks ini membuat kejelasan persyaratan, kelengkapan dokumen, komunikasi, koordinasi, dan sarana pendukung menjadi unsur penting dalam pengalaman pelayanan. Hasil wawancara dalam skripsi memperlihatkan bahwa fasilitas kerja telah membantu pekerjaan administrasi, sementara kebutuhan penambahan fasilitas dan kepastian proses masih muncul sebagai hal yang perlu diperhatikan.

Untuk membaca pengalaman tersebut, penelitian menggunakan lima dimensi SERVQUAL: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Model kualitas layanan yang dikembangkan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry berangkat dari upaya memahami kualitas jasa dan

Indonesian Journal of Social Science and Education (IJOSSE)
Journal page is available to https://e-jurnal.jurnalcenter.com/index.php/ijosse/index
Email: admin@jurnalcenter.com

bagaimana pengguna menilai layanan (Parasuraman et al., 1985); pengembangan instrumen SERVQUAL kemudian memerinci dimensi yang kerap digunakan dalam analisis kualitas layanan (Parasuraman et al., 1988). Dalam penelitian ini, kelima dimensi tersebut dipakai sebagai lensa analitis terhadap praktik pelayanan, bukan sebagai pengganti seluruh komponen hukum standar pelayanan.

Penelitian terdahulu tentang kepatuhan standar pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya, misalnya, menunjukkan bahwa capaian kepatuhan yang tinggi masih dapat berdampingan dengan kekurangan pada keterbukaan informasi biaya, informasi pengaduan, dan sarana pengukuran kepuasan (Nurfadila & Handayani, 2019). Hal tersebut memperlihatkan pentingnya mengidentifikasi aspek-aspek spesifik yang masih perlu diperkuat, bukan hanya menyimpulkan bahwa pelayanan telah berjalan baik atau belum baik. Berbeda dari studi yang berfokus pada pengukuran kepatuhan di layanan administrasi kependudukan, artikel ini memusatkan perhatian pada pengalaman pelaksanaan pelayanan di Biro Pemerintahan dan Kesra Provinsi Gorontalo berdasarkan lima dimensi SERVQUAL.

Dengan demikian, artikel ini bertujuan menganalisis bagaimana pelaksanaan pelayanan di Biro Pemerintahan dan Kesra tercermin pada dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati; mengidentifikasi aspek yang sudah mendukung pelayanan; serta menjelaskan bagian yang masih memerlukan penguatan. Kontribusi penelitian terletak pada uraian empiris yang kontekstual mengenai interaksi antara dukungan fasilitas, proses administrasi, dan perilaku aparatur dalam pelayanan di lingkungan sekretariat daerah.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memahami pelaksanaan pelayanan sebagaimana berlangsung dalam konteks organisasi, melalui keterangan informan, pengamatan, dan dokumen yang tersedia. Lokasi penelitian adalah Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Gorontalo. Informan dipilih secara purposif berdasarkan keterlibatan dan pengetahuan mereka mengenai pelayanan.

Sesuai daftar informan dalam skripsi, penelitian melibatkan tujuh posisi/informan: Kepala Biro Pemerintahan dan Kesra; Kepala Bagian Pemerintahan; Kepala Subbagian Tata Usaha; dua pegawai Bagian Kesra; serta dua pengguna layanan, masing-masing terkait layanan beasiswa dan hibah. Skripsi mencatat bahwa Kepala Biro dan Kepala Bagian Pemerintahan pada saat penelitian dijabat oleh orang yang sama. Untuk menjaga keterlacakan data sekaligus menghindari pengulangan, uraian hasil menggunakan kode informan yang terdapat dalam naskah, antara lain YD, FN, WD, PK, SP, dan SM.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali pengalaman aparatur dan pengguna layanan mengenai fasilitas, prosedur, respons terhadap kebutuhan, pemberian informasi, serta sikap dalam pelayanan. Observasi dan dokumentasi digunakan sebagai sumber pendukung untuk memahami kondisi sarana dan konteks proses pelayanan. Analisis data mengacu pada alur Miles dan Huberman (1994), yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan/verifikasi kesimpulan. Keabsahan data diupayakan melalui triangulasi sumber dan teknik serta pengecekan informasi sebagaimana dijelaskan dalam skripsi.

Analisis temuan dikelompokkan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Karena data yang ditampilkan dalam hasil penelitian terutama berbentuk wawancara dan uraian observasi, artikel ini menyajikan temuan secara deskriptif dan interpretatif. Artikel ini tidak menghitung skor kualitas layanan, tidak mengukur tingkat kepuasan secara kuantitatif, dan tidak menyimpulkan kepatuhan penuh terhadap seluruh komponen standar pelayanan tanpa bukti dokumenter yang memadai.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Konteks pelaksanaan pelayanan

Biro Pemerintahan dan Kesra merupakan unit kerja di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Gorontalo yang mendukung urusan pemerintahan dan kesejahteraan rakyat. Berdasarkan uraian dalam skripsi, layanan yang terkait dengan biro ini antara lain fasilitasi administrasi hibah dan program

Indonesian Journal of Social Science and Education (IJOSSE)
Journal page is available to https://e-jurnal.jurnalcenter.com/index.php/ijosse/index
Email: admin@jurnalcenter.com

beasiswa. Proses pelayanan dalam konteks tersebut melibatkan pemeriksaan persyaratan dan dokumen, penyampaian informasi, serta koordinasi dengan pihak yang berwenang sesuai kebutuhan.

Secara normatif, standar pelayanan berfungsi memberikan kejelasan bagi penyelenggara dan penerima layanan (Republik Indonesia, 2009; Kementerian PANRB, 2014). Sementara itu, SERVQUAL membantu membaca bagaimana dukungan fisik dan interaksi pelayanan dialami oleh pengguna. Kedua sudut pandang ini saling melengkapi, tetapi tidak identik: dimensi SERVQUAL lebih banyak menggambarkan aspek kualitas layanan yang tampak dalam pengalaman pelayanan, sedangkan audit kepatuhan standar secara menyeluruh membutuhkan pemeriksaan tiap komponen standar dan dokumen pendukungnya.

**a. Bukti fisik (Tangibles): fasilitas mendukung pekerjaan, tetapi belum sepenuhnya memadai**

Temuan wawancara menunjukkan bahwa komputer, printer, jaringan internet, ruang kerja, dan perlengkapan administrasi telah digunakan untuk mendukung pekerjaan. Informan YD menjelaskan bahwa sarana dan prasarana secara umum telah tersedia dan menunjang pekerjaan, meskipun beberapa fasilitas perlu diperhatikan dan dipelihara. Keterangan pegawai juga menunjukkan bahwa komputer dan jaringan internet membantu pengolahan dokumen serta komunikasi, tetapi gangguan fasilitas dapat ikut menghambat pekerjaan.

Kebutuhan perbaikan tidak hanya muncul pada fasilitas kerja pegawai. Informan WD dan PK menyebut kebutuhan penambahan komputer, AC, serta kursi bagi pengguna layanan. Dari sisi pengguna, SP menyampaikan bahwa terkadang tidak tersedia kursi ketika menunggu, sedangkan SM menilai ruang pelayanan terasa kecil dan melihat pengguna lain tidak memperoleh tempat duduk. Dengan demikian, pengalaman pengguna memperlihatkan bahwa keberadaan fasilitas tidak selalu berarti fasilitas tersebut cukup untuk kebutuhan pada saat pelayanan berlangsung.

Dalam dimensi tangibles, kondisi fisik dan teknologi merupakan bagian yang membentuk persepsi atas kualitas layanan (Parasuraman et al., 1988). Temuan penelitian ini memperlihatkan dua sisi: fasilitas digital dan administrasi sudah membantu pekerjaan, tetapi kecukupan, kenyamanan, dan pemeliharaannya masih perlu diperhatikan. Implikasinya bukan sekadar menambah perangkat, melainkan mengevaluasi kecukupan fasilitas berdasarkan kebutuhan kerja dan kondisi pengguna yang menunggu layanan. Temuan ini bersifat deskriptif dan tidak menunjukkan bahwa seluruh sarana telah dinilai melalui audit fasilitas formal.

**b. Keandalan (Reliability): prosedur dan pemeriksaan dijalankan, kepastian waktu perlu diperkuat**

Pada dimensi keandalan, informan menjelaskan bahwa pekerjaan dilaksanakan sesuai prosedur dan tanggung jawab masing-masing. Wawancara dengan YD menekankan pentingnya mengikuti aturan, sementara keterangan dari FN, WD, dan PK menunjukkan adanya pemeriksaan ulang, perbaikan kesalahan, dan koordinasi ketika dokumen atau data belum lengkap. Pengguna layanan SP dan SM juga menyatakan bahwa persyaratan dijelaskan dan kekurangan dokumen diberitahukan sehingga mereka mengetahui apa yang perlu dilengkapi.

Temuan tersebut mengindikasikan bahwa keandalan tampak melalui upaya menjaga ketepatan administrasi, bukan hanya melalui penyelesaian pekerjaan. Pemeriksaan dan perbaikan dapat mengurangi kesalahan, tetapi juga berpotensi menambah waktu apabila dokumen belum lengkap atau koordinasi masih diperlukan. Karena itu, keterlaksanaan prosedur perlu disertai komunikasi yang jelas mengenai kekurangan berkas, tahapan berikutnya, dan perkiraan waktu penyelesaian berdasarkan standar yang berlaku.

Dalam kerangka SERVQUAL, reliability berkaitan dengan kemampuan memberikan layanan secara andal dan sesuai janji atau ketentuan. Hasil penelitian mendukung adanya praktik prosedural, tetapi belum cukup untuk menyatakan bahwa waktu penyelesaian selalu sesuai dengan standar pada setiap kasus. Tidak terdapat data waktu penyelesaian kasus per kasus yang memungkinkan perbandingan kuantitatif antara waktu standar dan waktu aktual. Oleh karena itu, kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan adalah bahwa kepastian waktu menjadi aspek yang perlu diperkuat, terutama saat proses bergantung pada kelengkapan dokumen dan koordinasi.

Indonesian Journal of Social Science and Education (IJOSSE)
Journal page is available to https://e-jurnal.jurnalcenter.com/index.php/ijosse/index
Email: admin@jurnalcenter.com

**c. Daya tanggap (Responsiveness): bantuan dan koordinasi menjadi pola respons utama**

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pegawai berupaya menjawab pertanyaan dan membantu pengguna layanan yang mengalami kesulitan. YD menjelaskan bahwa permintaan informasi ditanggapi sesuai tugas pegawai dan dikoordinasikan apabila memerlukan bagian lain. FN menyebut pengguna dibantu sesuai kewenangan dan persoalan yang tidak dapat diselesaikan langsung akan dikonsultasikan kepada pimpinan atau bagian terkait. WD menyampaikan bahwa keluhan didengarkan terlebih dahulu, kemudian ditelaah untuk menentukan tindak lanjut yang dapat dilakukan.

Keterangan pengguna layanan sejalan dengan gambaran tersebut. SP menyatakan bahwa pertanyaan dijawab dan penjelasan dapat diberikan kembali ketika belum dipahami, sedangkan SM menjelaskan bahwa pengguna yang menghadapi masalah diarahkan mengenai cara penyelesaiannya. Pola ini memperlihatkan bahwa daya tanggap terutama muncul melalui pemberian penjelasan, bantuan langsung, dan rujukan/koordinasi sesuai kewenangan.

Meski demikian, koordinasi saja belum menunjukkan bahwa suatu keluhan telah selesai ditangani. Dari data yang disajikan, belum tergambar secara rinci adanya sistem pencatatan keluhan, batas waktu tindak lanjut, atau dokumentasi penyelesaian pengaduan. Karena itu, analisis tidak menyimpulkan bahwa mekanisme pengaduan formal telah berjalan optimal. Penguatan yang relevan adalah memastikan pengguna memperoleh informasi tentang siapa yang menangani persoalan, langkah berikutnya, dan kapan mereka dapat memperoleh pembaruan.

**d. Jaminan (Assurance): penjelasan persyaratan dan konsultasi membantu membangun kepercayaan**

Pada dimensi jaminan, informan menggambarkan bahwa pegawai memberikan informasi berdasarkan ketentuan dan berkonsultasi apabila terdapat hal yang belum dipahami. YD menekankan pentingnya pegawai memahami tugas dan aturan. FN menjelaskan bahwa persyaratan dan tahapan diterangkan kembali agar pengguna mengetahui proses yang harus dilalui. WD menyebut koordinasi dengan pimpinan atau bagian terkait dilakukan ketika informasi belum dapat dipastikan.

Pengguna layanan juga menyebut adanya informasi persyaratan pada papan standar pelayanan. SP menyampaikan bahwa persyaratan dapat dilihat pada papan tersebut dan kekurangan dokumen akan diberitahukan. SM menyebut komunikasi melalui telepon atau WhatsApp sebagai cara untuk meminta penjelasan lebih lanjut. Temuan ini menunjukkan bahwa kejelasan informasi tidak hanya diberikan saat pengguna berada di lokasi, tetapi dalam pengalaman yang dilaporkan juga didukung oleh komunikasi lanjutan.

Dalam SERVQUAL, assurance berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan menumbuhkan kepercayaan pengguna. Temuan memperlihatkan bahwa konsultasi sebelum menyampaikan informasi merupakan praktik penting untuk mengurangi risiko pemberian informasi yang keliru. Pada saat yang sama, kepercayaan akan lebih terjaga apabila informasi yang disampaikan konsisten antarpegawai dan saluran komunikasi, serta pengguna dapat membedakan informasi resmi dengan penjelasan informal. Data penelitian belum mengukur konsistensi informasi melalui pengujian dokumen pada seluruh jenis layanan; hal ini menjadi ruang evaluasi lebih lanjut.

**e. Empati (Empathy): sikap ramah dan perlakuan setara menjadi kekuatan interaksi**

Dimensi empati tampak melalui sikap ramah, sopan, perhatian terhadap kesulitan pengguna, dan kesediaan menjelaskan ulang prosedur. YD menekankan bahwa setiap pengguna perlu dilayani sesuai kebutuhan dan ketentuan. FN menyebut pegawai membantu pengguna sampai memahami hal yang harus dilakukan, sedangkan PK menyatakan bahwa pengguna diperlakukan sama tanpa membedakan siapa yang datang.

Keterangan pengguna layanan mendukung temuan tersebut. SP menggambarkan pegawai sebagai ramah dan bersedia membantu ketika proses belum dipahami. SM juga menyatakan bahwa penjelasan diberikan kembali ketika ada hal yang kurang jelas dan pengguna tidak dibeda-bedakan. Kesesuaian keterangan aparatur dan pengguna memperlihatkan bahwa sikap interpersonal merupakan aspek positif dalam pengalaman pelayanan yang diceritakan informan.

Temuan ini sejalan dengan orientasi pelayanan publik yang menempatkan kebutuhan warga dan kepentingan publik sebagai perhatian utama (Denhardt & Denhardt, 2015). Namun, sikap ramah tidak

Indonesian Journal of Social Science and Education (IJOSSE)
Journal page is available to https://e-jurnal.jurnalcenter.com/index.php/ijosse/index
Email: admin@jurnalcenter.com

menggantikan kebutuhan akan fasilitas yang memadai atau kepastian waktu. Dengan demikian, empati dapat dipandang sebagai kekuatan dalam interaksi, sedangkan perbaikan sarana dan kejelasan proses tetap diperlukan agar pengalaman pelayanan baik tidak hanya bergantung pada sikap individu pegawai.

## 4. KESIMPULAN

Pelaksanaan pelayanan publik di Biro Pemerintahan dan Kesra Sekretariat Daerah Provinsi Gorontalo, berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, menunjukkan sejumlah praktik yang mendukung pengalaman pelayanan. Fasilitas seperti komputer, printer, dan jaringan internet membantu pekerjaan administrasi; pegawai berupaya mengikuti prosedur, memeriksa dan memperbaiki dokumen, menjawab pertanyaan, berkoordinasi ketika diperlukan, serta memberikan penjelasan dengan sikap ramah dan adil. Keterangan pengguna layanan menguatkan temuan mengenai penjelasan persyaratan, bantuan saat mengalami kesulitan, dan perlakuan yang baik.

Pada saat yang sama, masih terdapat aspek yang perlu diperkuat. Beberapa fasilitas—termasuk kebutuhan komputer, AC, dan kursi pengguna layanan—memerlukan penambahan atau pemeliharaan. Kepastian waktu juga perlu diperjelas ketika proses dipengaruhi kelengkapan dokumen dan koordinasi. Respons terhadap pertanyaan telah tampak dalam praktik, tetapi data yang tersedia belum cukup untuk menyimpulkan efektivitas mekanisme pengaduan formal. Dengan demikian, fokus perbaikan adalah meningkatkan kecukupan fasilitas, memperjelas tahapan dan pembaruan proses, serta memastikan tindak lanjut permasalahan dapat diketahui pengguna.

Kesimpulan ini terbatas pada gambaran kualitatif berdasarkan temuan skripsi dan lima dimensi SERVQUAL. Penelitian ini tidak menghasilkan skor kualitas layanan atau audit kepatuhan menyeluruh atas setiap komponen standar pelayanan. Pemeriksaan lanjutan terhadap dokumen standar, waktu aktual pelayanan, serta mekanisme pengaduan diperlukan untuk menilai kesesuaian praktik dengan seluruh ketentuan formal secara lebih lengkap.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

Abdussamad, Z. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. CV. Syakir Media Press.

Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). The New Public Service: Serving, Not Steering (3rd ed.). Routledge.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2014). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. https://peraturan.bpk.go.id/Details/132734/permen-pan-rb-no-15-tahun-2014

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook (2nd ed.). SAGE Publications.

Nurfadila, & Handayani, N. (2019). Analisis kepatuhan terhadap standar pelayanan publik Pemerintah Kota Dispendukcapil Surabaya. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi, 8(2). https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/2194

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49(4), 41–50. https://doi.org/10.1177/002224298504900403

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748

Rumakat, L. Q. M. (2025). Analisis efektivitas pelayanan publik dalam penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik. *Jurnal RIGGS*. https://scholar.google.com/scholar?q=analisis+efektivitas+pelayanan+publik+SPBE

Saputri, A. R. B. (2025). Digitalisasi pelayanan publik melalui inovasi pelayanan KTP-el. *Jurnal Governance Publik*. https://scholar.google.com/scholar?q=digitalisasi+pelayanan+publik+KTP

Indonesian Journal of Social Science and Education (IJOSSE)
Journal page is available to https://e-jurnal.jurnalcenter.com/index.php/ijosse/index
Email: admin@jurnalcenter.com

Sofyani, H., Riyadh, H. A., & Fahlevi, H. (2022). Governance, performance management, and public service quality in local government. Public Service and Governance Journal, 3(1), 1–12. https://doi.org/10.56444/psgj.v3i1.628

Sugiyarti, S. R. (2023). Efektivitas Organisasi Publik dalam Pelayanan. *Solidaritas*. https://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/sldrts/article/view/9735

Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kualitatif: Untuk Penelitian yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, Interaktif, dan Konstruktif. Alfabeta. https://scholar.google.com/scholar?q=Sugiyono+metode+penelitian+kualitatif

Ummah, K. (2022). Penerapan prinsip-prinsip administrasi publik dalam meningkatkan kinerja organisasi publik. Jurnal Kajian Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi, 2(1), 93–102. https://doi.org/10.35568/kajian.v2i1.114

Undang-Undang Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. https://peraturan.bpk.go.id/Details/38665/uu-no-25-tahun-2009

Wahyudi, A. N. (2024). Penerapan pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Madani: Journal of Islamic Studies, 6(2), 120–135. https://urj.uin-malang.ac.id/index.php/mij/article/view/5313

Zein, M. R., & Tresnawati, A. (2024). Analisis kinerja aparatur sipil negara dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi), 10*(4), 2221–2227. https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i4.2533