

KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DINDUKCAPIL) KABUPATEN REMBANG

Naswa Kesya Amanda¹, Dra. Nina Widowati, M.Si.²
Departemen Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jl. Prof. H. Soedarto, SH., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman: <https://www.fisip.undip.ac.id> Email: fisip@undip.ac.id

27/2'25

ABSTRAK

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan indikator utama dalam menilai kinerja pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindukcapil) Kabupaten Rembang. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Rembang masih menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam aspek daya tanggap (*responsiveness*) dan keandalan (*reliability*). Sikap pegawai dalam melayani masyarakat menjadi salah satu aspek krusial yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian ini menyarankan perlunya peningkatan kompetensi pegawai, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, serta penerapan sistem pengawasan yang lebih ketat guna meningkatkan kualitas pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Rembang. Implikasi dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan di masa mendatang.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, pelayanan publik, kepuasan masyarakat, Dindukcapil Kabupaten Rembang.

ABSTRACT

Quality public service is the main indicator in assessing government performance in meeting community needs. This study aims to analyze the quality of service at the Population and Civil Registration Service (Dindukcapil) of Rembang Regency. The research approach used is a descriptive qualitative method with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. The results of the study indicate that the quality of service at Dindukcapil Rembang Regency still faces various challenges, especially in terms of responsiveness and reliability. The attitude of employees in serving the community is one of the crucial aspects that affect the level of community satisfaction. This study suggests the need to improve employee competence, optimize the use of information technology, and implement a stricter supervision system to improve the quality of service at

Dindikcapil Rembang Regency. The implications of this study are expected to be evaluation materials for local governments in improving the effectiveness and efficiency of population administration services in the future.

Keywords: *Service quality, public service, community satisfaction, Dindikcapil Rembang Regency*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut *The Global Economy*, layanan publik di Indonesia berada di peringkat 82 dari 176 negara. Sementara itu, lima negara dengan kualitas layanan publik terbaik adalah Finlandia, Norwegia, Belanda, Swedia, dan Jerman. Ombudsman RI 2023 mencatat 1.690 pengaduan mengenai rendahnya kualitas pelayanan kementerian/lembaga (K/L), serta 2.274 pengaduan terkait layanan pemerintah daerah (pemda). Pelayanan publik di Indonesia ditandai dengan proses yang berbelit-belit (penundaan layanan), biaya tinggi (layanan yang tidak tepat waktu), serta petugas yang kurang kompeten. Buruknya kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah dipengaruhi oleh rendahnya kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). Jumlah dan kompetensi petugas yang minim berdampak langsung pada kualitas layanan yang diterima

masyarakat. Selain itu, faktor lain yang memperburuk pelayanan adalah maraknya praktik pungutan liar. Layanan yang ideal seharusnya transparan, namun kenyataannya, sering kali terdapat budaya mempersulit urusan (Ombudsman RI, 2023).

Pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi hak-hak masyarakat dalam memperoleh layanan yang cepat, efektif, dan efisien. Dindikcapil memiliki peran penting dalam pengelolaan data kependudukan serta pembuatan dokumen resmi seperti KTP, KK, dan Akta Kelahiran. Keberhasilan dalam memberikan layanan yang berkualitas berkontribusi pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Namun, masih banyak keluhan terkait keterlambatan

pemrosesan dokumen, sikap pegawai yang kurang responsif, serta keterbatasan fasilitas pelayanan. Beberapa masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses informasi yang dibutuhkan terkait prosedur administrasi. Selain itu, lamanya waktu tunggu dalam proses pelayanan administrasi juga menjadi kendala yang sering dikeluhkan oleh masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) memegang peran penting sebagai institusi yang melayani kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat. Kenyataan di lapangan khususnya di Dindikcapil Kabupaten Rembang menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai permasalahan yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu persoalan yang sering menjadi keluhan adalah sikap pegawai yang kurang sopan serta perilaku kerja yang tidak disiplin, seperti tidur di jam kerja.

Masalah ini mengharuskan adanya peningkatan dalam kualitas pelayanan dan manajemen sumber daya manusia, sehingga Dindikcapil Kabupaten Rembang diharapkan

dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan memberikan pelayanan yang lebih baik.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan, yang hasilnya juga akan menentukan sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kepuasan masyarakat dari berbagai kalangan. Lokasi penelitian ini di Kabupaten Rembang karena belum ada penelitian tentang kualitas pelayanan di Dindikcapil Kabupaten Rembang, oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perbaikan kualitas pelayanan publik, khususnya di Dindikcapil Kabupaten Rembang. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya dalam bidang pelayanan publik. Penelitian ini diharapkan dapat mendorong perbaikan pada sistem pelayanan publik yang ada dan meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Rembang?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Rembang.

D. Kajian Teori

1. Administrasi Publik

Menurut Nicholas Henry (dalam Mulyadi, 2016:34), Administrasi Publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih *responsive* terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik juga berupaya mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap

kebutuhan sosial. Administrasi publik berfokus pada pengembangan praktik manajemen yang sesuai dengan nilai efektivitas dan efisiensi. Administrasi publik dapat dipahami sebagai implementasi dari kebijakan, praktik, aturan, regulasi, dan sebagainya, dalam bentuk tindakan.

2. Paradigma Administrasi Publik

Administrasi publik sebagai sebuah disiplin ilmu telah mengalami perkembangan yang sangat kompleks. Perubahan dalam administrasi publik ini, yang disebabkan oleh pergeseran paradigma, dijelaskan dalam berbagai literatur. Nicholas Henry (dalam Pasolong, 2019:32) mengidentifikasi lima paradigma utama dalam perkembangan administrasi publik, yaitu:

1. Paradigma I: Dikotomi Politik/Administrasi (1900-1926)
2. Paradigma I I : Prinsip-prinsip Administrasi Publik (1927-1937)
3. Paradigma III: Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950-1970)

4. Paradigma IV: Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi (1956- 1970)
5. Paradigma V: Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970- 1990)

3. Manajemen Publik

Nor Ghofur (dalam Rinjani, 2023:20) mendefinisikan manajemen publik sebagai manajemen yang dilakukan oleh pemerintah, yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan terhadap pelayanan kepada masyarakat.

Paradigma manajemen publik ada lima, yaitu *Old Public Administration* (OPA), *New Public Administration* (NPA), *New Public Management* (NPM), *New Public Service* (NPS), dan *Governance*.

Manajemen publik merujuk pada teori dan praktik yang diterapkan untuk mengelola serta mengatur sumber daya di sektor publik, seperti pemerintah dan organisasi nirlaba. Ini mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program-program publik untuk memastikan efisiensi,

akuntabilitas, dan tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.

4. Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Lalu dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003, penyelenggara pelayanan publik diuraikan sebagai Instansi Pemerintah yang merupakan sebutan kolektif yang 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 Usaha Milik Daerah, menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna layanan publik adalah masyarakat, komunitas,

instansi pemerintah, dan perusahaan yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

1. Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml et al (1990) dalam Hardiyansyah (2018:56), kualitas pelayanan dibangun berdasarkan perbandingan antara persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived value*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). *Expected service* mengacu pada harapan pelanggan terhadap suatu layanan sebelum mereka menerima layanan tersebut. Harapan ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti pengalaman sebelumnya, rekomendasi dari orang lain, informasi yang tersedia, dan janji yang dibuat oleh penyedia layanan. Dengan kata lain, ini adalah standar ideal yang diinginkan pelanggan. *Perceived service* adalah persepsi pelanggan terhadap layanan yang benar-benar mereka terima. Persepsi ini didasarkan pada pengalaman nyata yang dialami selama proses pelayanan.

Kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk.

(dalam Hardiyansyah, 2011:46), yaitu:

1. *Tangible* (Berwujud)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan Sekretaris Kabupaten Rembang selaku pemberi layanan dan masyarakat Kabupaten Rembang yang menerima layanan, observasi langsung terhadap proses pelayanan, serta dokumentasi terkait kualitas pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Rembang. Analisis data dilakukan dengan pendekatan interpretatif guna memahami pengalaman dan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Rembang

1. *Tangible* (Berwujud)

Dalam penelitian ini, dimensi tangible dalam kualitas pelayanan mencakup aspek-aspek fisik yang dapat diamati oleh masyarakat, seperti fasilitas pelayanan, papan informasi, dan alat bantu pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat dikatakan bahwa aspek tangible di Dindukcapil Kabupaten Rembang masih memiliki beberapa kekurangan. Hal ini dibuktikan oleh:

- a. Keterbatasan ruang pelayanan: ruang pelayanan masih tergolong sempit, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat yang mengakses layanan.
- b. Kurangnya kejelasan papan informasi: informasi mengenai prosedur pelayanan belum tersampaikan dengan baik karena papan informasi kurang jelas dan kurang strategis dalam penempatannya.

- c. Keterlambatan dalam layanan *one day service*: meskipun sistem *one day service* telah diterapkan, masih sering terjadi keterlambatan dalam penyelesaian dokumen.

2. *Reliability* (Keandalan)

Reliability atau keandalan dalam pelayanan mengacu pada konsistensi dan akurasi dalam memberikan layanan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat dikatakan bahwa aspek keandalan di Dindukcapil Kabupaten Rembang sudah berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan oleh:

- a. Penerapan sistem verifikasi berjenjang: setiap permohonan dokumen melalui proses verifikasi yang ketat untuk memastikan keakuratan data.
- b. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas: SOP telah diterapkan dalam pelayanan, sehingga masyarakat memiliki kepastian mengenai proses administrasi yang dijalankan.
- c. Pelatihan pegawai secara berkala: pegawai mendapatkan pelatihan untuk

meningkatkan keterampilan dalam menangani layanan administrasi kependudukan.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap pelayanan mencerminkan kesiapan pegawai dalam merespons kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, dapat dikatakan bahwa aspek daya tanggap di Dindikcapil Kabupaten Rembang masih perlu ditingkatkan. Hal ini dibuktikan oleh:

- a. Seringnya keterlambatan dalam pelayanan: pelayanan sering tidak selesai tepat waktu, menyebabkan masyarakat harus datang kembali untuk mengambil dokumen mereka.
- b. Kurangnya kejelasan dalam penyampaian informasi: beberapa pegawai kurang jelas dalam menjelaskan prosedur, sehingga masyarakat sering mengalami kebingungan.
- c. Kesalahan dalam input data: masih ditemukan kesalahan dalam input data yang menyebabkan dokumen perlu

direvisi sebelum dapat digunakan.

4. Assurance (Jaminan)

Jaminan dalam pelayanan publik mencakup kepastian legalitas dan ketepatan waktu penyelesaian dokumen. Berdasarkan hasil penelitian, dapat dikatakan bahwa aspek jaminan di Dindikcapil Kabupaten Rembang masih memiliki kendala tertentu. Hal ini dibuktikan oleh:

- a. Ketepatan waktu pelayanan belum optimal: sistem *one day service* belum sepenuhnya berjalan dengan baik karena masih terjadi keterlambatan dalam penyelesaian dokumen.
- b. Kepercayaan terhadap legalitas dokumen: masyarakat percaya bahwa dokumen yang diterbitkan memiliki legalitas yang kuat karena telah menggunakan Tanda Tangan Elektronik (TTE).

5. Empathy (Empati)

Empati dalam pelayanan mencerminkan bagaimana pegawai memahami dan menghargai kebutuhan masyarakat. Berdasarkan

hasil penelitian, dapat dikatakan bahwa aspek empati di Dindikcapil Kabupaten Rembang telah berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan oleh:

- a. Sikap sopan santun pegawai: sebagian besar pegawai menunjukkan sikap sopan santun dalam melayani masyarakat.
- b. Tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan: masyarakat merasa bahwa mereka dilayani secara adil tanpa membedakan latar belakang sosial atau ekonomi.
- c. Mengutamakan kepentingan publik: pegawai mendahulukan kepentingan masyarakat dalam pelayanan, yang mendapat respons positif dari pemohon.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan mengenai Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Rembang, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten

Rembang belum dapat dikatakan berkualitas, walaupun sudah berdasar beberapa dimensi yang sudah berjalan sesuai yang diharapkan. Aspek yang belum dapat dikatakan berkualitas, meliputi:

1. *Tangible* (Berwujud), ruang pelayanan sempit, papan informasi kurang jelas, dan masih ada keterlambatan *one day service*.
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap), pelayanan sering terlambat, pegawai kurang jelas dalam memberikan informasi, serta masih ada kesalahan input data.
3. *Assurance* (Jaminan), jaminan ketepatan waktu penyelesaian dokumen belum terealisasi, masih sering terjadi keterlambatan.

Aspek yang sudah dapat dikatakan berkualitas, meliputi:

1. *Reliability* (Keandalan), sistem verifikasi berjenjang diterapkan, SOP tersedia, dan pegawai

mendapatkan pelatihan berkala.

2. *Empathy* (Empati), pegawai sopan, adil, ramah, serta mengutamakan kepentingan masyarakat.

SARAN

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Rembang, maka penulis memberikan saran:

- a. Untuk meningkatkan kenyamanan di Dindukcapil Kabupaten Rembang, maka penulis memberikan saran yaitu Dindukcapil Kabupaten Rembang perlu meningkatkan kenyamanan pada ruang pelayanan dengan menambah kapasitas ruang pelayanan dan jumlah kursi tunggu agar masyarakat tidak merasa sesak bahkan menunggu antrean dengan duduk di luar ruang pelayanan.
- b. Untuk meningkatkan kemudahan dalam pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Rembang maka penulis memberikan saran yaitu

Dindukcapil Kabupaten Rembang perlu memperbaiki papan informasi yang disediakan di ruang pelayanan dengan desain lebih informatif agar masyarakat tidak kesulitan saat membaca papan informasi.

- c. Untuk meningkatkan kelancaran dan ketepatan waktu Dindukcapil Kabupaten Rembang maka peneliti memberikan saran yaitu Dindukcapil Kabupaten Rembang perlu menambah jumlah pegawai saat jam-jam sibuk untuk mempercepat proses pelayanan sehingga dapat menghindari antrean yang panjang.

DAFTAR PUSTAKA BUKU

- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Henry, N. (2015). *Public administration and public affairs*. Routledge.
- Henry, N. (2017). Paradigms of public administration. In *Public Administration and Public Affairs* (pp. 35-53). Routledge.
- Kotler, P. (2012). *Kotler on marketing*. Simon and Schuster.

- Moenir, A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nor, G. (2014). *Manajemen Publik pada Pemerintahan*. Jakarta: Bumi Angkasa.
- Purwanto, E. A., Tyastianti, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (2016). "PELAYANAN PUBLIK" *Modul Pendidikan dan Pelatihan Dasar Kader PNS*. Lembaga Administrasi Negara.
- Shafritz, J. M., Russell, E. W., Borick, C. P., & Hyde, A. C. (2022). *Introducing public administration*. Routledge.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi pelayanan publik*.
- Sinambela. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Cetakan ke-19 ed.). ALFABETA, CV.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kombinasi (Mix Methode)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality dan satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ratminto. (2005). *Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wilson, W. (2003). *The study of public administration*.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6 thed. Mc.Graw-Hill. Bosto*

JURNAL DAN ARTIKEL

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73–82. <https://doi.org/10.37606/publik.v6i2.6>
- Adawiyah, D. S., Takwim, R. I., & Daros, H. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibeureum Kota Cimahi. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 10(2), 509–516. <https://doi.org/10.37676/professional.v10i2.4498>
- Adhani, Y., Lukum, R., & Nurdin, A. (2023). Jambura journal civic education. *JAMBURA Journal Civic Education*, 3(2), 61–66.
- Ali, K., & Rizky, R. N. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Pencairan Dana Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (Kppn) Medan I. *Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(2), 331–342. <https://doi.org/10.33005/jdg.v11i2.2772>
- Awalinda, T., Ake, J., & Consolatrix da Silva, M. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Bailang Kota Manado. *Jurnal Ilmiah Perawat Manado*

- (*Juiperdo*), 7(1), 01-12.
- Cahyono, A. E., Endarti, W., & Sunyoto, K. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Masyarakat Pada Pelayanan Skck Online Polres Probolinggo Kota. *MAP (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)*, 6(3), 224–233.
<https://doi.org/10.37504/map.v6i3.559>
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 1089–1100.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140.
<https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Quality of Public Services in Potanga Village, Boliyohuto District, Gorontalo Regency (in Indonesian). *Publik : (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(2), 102–110.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.
<https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Syahrul, M., & Nasution, W. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Desa Sidorame Medan Perjuangan. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(1), 47.
<https://doi.org/10.31602/as.v7i1.6304>
- White, L. D. (1930). Developments in Public Administration, 1929. *American Political Science Review*, 24(2), 397-403.
- Yayat Rukayat. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 11(2), 56–65

REGULASI

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003.

Peraturan Bupati Rembang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pakaian Dinas Pegawai Aparatur Sipil Negara Daerah. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

INTERNET

Badan Pusat Statistik (BPS). (2024, May 14). *Jumlah Fasilitas Publik yang Menerapkan Standar Pelayanan Masyarakat (SPM) dan Teregister - Tabel Statistik*. Badan Pusat Statistik. Retrieved October 22, 2024, from <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTc0OCMy/jumlah-fasilitas-publik-yang-menerapkan-standar-pelayanan-masyarakat--spm--dan-teregister.html>

Nainggolan, E. U. (n.d.). *Quo Vadis Layanan Publik Indonesia*. Direktorat Jenderal Kekayaan

Negara. Retrieved October 22, 2024, from <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-kalbar/baca-artikel/13189/Quo-Vadis-Layanan-Publik-Indonesia.html>

Ombudsman. (2023, January 26). Ombudsman RI. Retrieved October 22, 2024, from <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk>