

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN CITEUREUP KABUPATEN BOGOR

Nabila Fitri Devira¹, Irma Purnamasari^{2*}, Afmi Apriliani³

¹²³Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Djuanda.

¹Korespondensi : Nabila Fitri Devira

Email : nabilafitri1012@gmail.com

ABSTRAK

Negara merupakan suatu organisasi yang mengatur berbagai kepentingan rakyat dan masyarakat. Di negara ini, keluarga, daerah, agama, ras, dan banyak perbedaan lainnya menyatu untuk menjalani kehidupan sebaik mungkin. Untuk itu, berbagai sistem kerja yang sistematis telah dibangun dan dimanfaatkan dalam penyelenggaraan operasional pemerintahan, dan transparansi semakin meningkat karena adanya regulasi mengenai operasional sistem kerja masing-masing kementerian dan organisasi. Seiring dengan pembangunan, fungsi pemerintahan juga berkembang. Di masa lalu, peran pemerintah hanyalah membuat dan memelihara undang-undang. Namun saat ini, pemerintah tidak hanya bertugas menegakkan hukum, tetapi juga melaksanakan kehendak negara dan memberikan kepentingan publik serta pelayanan publik. Metode yang digunakan merupakan metode studi kualitatif berdasarkan postpositivisme, sehingga instrumen utama adalah peneliti itu sendiri karena meneliti pada obyek yang alamiah. Penulis menggunakan berbagai teknik untuk mengumpulkan data selama penyusunan artikel ini, termasuk observasi langsung di kantor Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor, wawancara dengan kepala sub bidang pelayanan dan pemerintahan, serta dokumentasi di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Citeureup cukup baik, tetapi masih diperlukan peningkatan di setiap aspek.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kantor Kecamatan, Kualitas

PENDAHULUAN

Negara merupakan suatu organisasi yang mengatur berbagai kepentingan rakyat dan masyarakat. Di negara ini, keluarga, daerah, agama, ras, dan banyak perbedaan lainnya menyatu untuk menjalani kehidupan sebaik mungkin. Untuk itu, berbagai sistem kerja yang sistematis telah dibangun dan dimanfaatkan dalam penyelenggaraan operasional pemerintahan, dan transparansi semakin meningkat karena adanya regulasi mengenai operasional sistem kerja masing-masing kementerian dan organisasi. Seiring dengan pembangunan, fungsi pemerintahan juga berkembang. Di masa lalu, peran pemerintah hanyalah membuat dan memelihara undang-undang. Namun saat ini, pemerintah tidak hanya bertugas menegakkan hukum, tetapi juga melaksanakan kehendak negara dan memberikan kepentingan publik serta pelayanan publik. Menurut Nurmas H, Euis S & Afmi Apriliani dkk (2022) Pelayanan publik yang disediakan oleh instansi pemerintah menjadi salah satu fungsi pemerintahan yang semakin diperhatikan oleh masyarakat. Masyarakat bahkan menjadi tuntutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik ini.

Sebagai penyedia layanan publik, birokrasi pemerintahan di beberapa kabupaten dan kota di Indonesia sering atau terus-menerus menerima keluhan dari masyarakat akibat proses kurang efisiennya dan efektif dari pelayanan.

Pelayanan publik di Kecamatan juga diatur melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010. Ayat 1 menyatakan bahwa dalam Peraturan Menteri ini:

1. Menteri adalah Menteri yang bertanggung jawab pada suatu bidang pemerintahan nasional.
2. Pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan asas otonomi sebesar-besarnya dalam lembaga dan prinsip negara kesatuan Republik Indonesia.
menjadi.
3. Pemerintahan daerah sebagaimana gubernur, bupati atau walikota, dan

lembaga daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.

4. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik pada suatu kecamatan mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penerbitan dokumen dalam satu tempat.

5. Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja Camat sebagai organisasi perangkat daerah kabupaten/kota.

6. Camat atau sebutan lain adalah kepala pemerintahan dan koordinator di wilayah kecamatan dan dalam melaksanakan tugasnya dilimpahkan oleh bupati/walikota yang merupakan kewenangan negara untuk mengatur beberapa kabupaten.

Menangani masalah pemerintahan daerah dan menjalankan fungsi pemerintahan umum.

Selain Peraturan Menteri Dalam Negeri, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga mengatur pelayanan publik. Undang-Undang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah berbagai kegiatan atau peraturan yang dirancang untuk memenuhi persyaratan pelayanan menurut undang-undang.

Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 juga menjelaskan hal ini. Organisasi pelayanan publik kecamatan dikenal sebagai Pelayanan Administrasi Kecamatan, yang menjalankan proses administrasi mulai dari proses permohonan hingga penerbitan dokumen di loket atau loket pelayanan yang terletak di kecamatan. Kecamatan menyediakan dua macam fasilitas :

1. Pelayanan Perizinan Pelayanan perizinan di Kecamatan meliputi:

- a. Legalisasi Permohonan Izin Gangguan (HO)
- b. Legalisasi Permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
- c. Legalisasi Izin keramaian.

2. Pelayanan Non Perizinan Pelayanan di Kecamatan meliputi :

- a. Permohonan Kartu Keluarga (KK)
- b. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

- c. Pelayanan Surat Keterangan Pindah
 - d. Pelayanan Legalisasi Permohonan Akta Kelahiran
 - e. Pelayanan Surat Izin Pernikahan
 - f. Permohonan cerai
 - g. Pelayanan Pengesahan Surat Izin Polisi (SKCK)
 - h. Pelayanan Sertifikasi Warisan
 - i. Pelayanan Legalisasi Surat Keterangan (SKTM)
 - j. Surat Keterangan Penyimpangan Nama/Tanggal Lahir
 - K. Surat keterangan tempat tinggal
- l. Surat keterangan usaha, pinjaman bank dan surat keterangan lainnya.

Salah satu kantor pemerintahan di Kabupaten Bogor adalah Kantor Kecamatan Citeureup, yang bertugas memberikan pelayanan publik kepada pemerintah daerah.

Pelayanan yang diberikan adalah:

1. Pengajuan Kartu Keluarga (KK)
 - a. Kartu Keluarga (KK) baru karena pindah atau kehilangan Kartu Keluarga (KK) lama.
 - b. Pembuatan Kartu keluarga (KK) karena penambahan keluarga (kelahiran).
 - c. Pembuatan Kartu Keluarga (KK) karena pengurangan data anggota
 - d. Pembuatan Kartu Keluarga (KK) karena perubahan data
2. Pengajuan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
 - a. Kartu Tanda Penduduk (KTP) baru untuk pemula.
 - b. Kartu Tanda Penduduk (KTP) dengan perubahan data
 - c. Kartu Tanda Penduduk (KTP) bagi penduduk yang berpindah antar desa/kelurahan/kabupaten
 - d. Kartu Tanda Penduduk (KTP) bagi penduduk yang kehilangan KTP
3. Permohonan Surat Keterangan Pindah
4. Permohonan Akta Kelahiran
5. Surat Nikah
6. Surat Cerai

7. Surat Ahli Waris

Tabel 1 Rekapitulasi Jumlah Masyarakat Yang Di Layani di Kantor Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor

No	Jenis Pelayanan	Jumlah
1.	Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	6.690
2.	Akte Nikah	1.985
3.	Kartu Keluarga (KK)	15.865
4.	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	12.987
Total		37.537

Sumber: Skripsi, 2024

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan penulis di Kantor Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor, bisa dikatakan bahwa pelayanan publik belum berjalan dengan maksimal dikarenakan terdapat beberapa permasalahan seperti Kurangnya SDM yang mengakibatkan pelayanan tidak cepat dan tidak tepat waktu, Pelayanan yang kurang ramah dari para personel yang bekerja di Kantor Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor, masih terdapat masyarakat yang belum memenuhi kelengkapan dokumen sesuai peraturan tentang Administrasi Kependudukan. Hal tersebut mengakibatkan pelayanan pembuatan dokumen administrasi terhambat.

Berdasarkan beberapa uraian masalah diatas, muncul rumusan masalah yaitu Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor.

Pelayanan Publik

Pelayanan Publik Menurut Hayat (2017: 22), pelayanan publik menyediakan seluruh aspek yang perlu dipenuhi oleh suatu masyarakat sesuai dengan ketentuannya. Di sisi lain, dalam bukunya "Reformasi Pelayanan Publik" (2014), Sinambela menyatakan, "Pelayanan publik adalah ketika penyelenggara negara memuaskan keinginan dan kebutuhan masyarakat lokal.

Didirikan oleh (masyarakat). Tujuannya adalah demi memajukan kesejahteraan masyarakat setempat.

Ini sebenarnya berarti bahwa "Pemerintah (birokrasi) harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, kebutuhan yang dimaksud bukanlah kebutuhan individu, melainkan berbagai kebutuhan yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat, seperti kesehatan, pendidikan, dan lain-lain."

Suatu tindakan atau kegiatan yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain disebut "jasa pelayanan", yang tidak berwujud dan tidak menimbulkan hak kepemilikan apa pun. Irma Purnasari dkk (2024) mengatakan, Pelayanan publik yang dikelola sangat penting bagi karyawan atau pemberi layanan untuk menjaga kepuasan khalayak karena kualitas pelayanan yang baik dapat menarik perhatian khalayak.

Upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mengetahui bagaimana implementasinya Etika pegawai negeri sebagai landasan dan kepercayaan masyarakat diperlukan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Pelayanan publik yang adil dan akuntabel membangun kepercayaan masyarakat.

Prinsip Pelayanan Publik

Dalam Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang ditetapkan oleh Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 (MPR, 2003), terdapat sepuluh prinsip yang mengatur pelayanan publik, termasuk

1. Prosedur pelayanan publik tidak rumit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan persyaratan administratif dan teknis untuk pelayanan publik. Satuan pegawai yang berwenang dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan serta menangani pengaduan dan masalah yang muncul dalam penyelenggaraan layanan public rinci tentang cara membayar dan biaya tagihan utilitas.
3. Jaminan Ketepatan waktu dalam Penyelenggaraan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

4. Ketepatan Produk pelayanan publik diterima secara akurat dan tepat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5. Keamanan: Proses dan barang-barang pelayanan publik memberikan rasa aman dan keamanan hukum.
6. Tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk: Mereka bertanggung jawab untuk menyediakan layanan dan menyelesaikan masalah yang muncul dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Integritas infrastruktur terdiri dari ketersediaan sarana dan prasarana kerja yang memadai, perlengkapan kerja, dan penunjang lainnya, termasuk ketersediaan peralatan telekomunikasi dan TI (telematika).
8. Aksesibilitas masyarakat terhadap lokasi dan fasilitas pelayanan yang tepat, mudah dijangkau, dan memungkinkan penggunaan teknologi telekomunikasi dan informasi. Di sini, aksesibilitas berarti memberikan kesempatan yang sama kepada penyandang disabilitas.
9. Disiplin, tingkat sopan dan nyaman Penyedia pelayanan wajib disiplin, santun, santun serta bersahabat.
10. Kenyamanan: Lingkungan pelayanan harus tertib, dengan ruang tunggu yang nyaman, bersih, dan rapi, lingkungan yang asri dan sehat, dan fasilitas penunjang pelayanan seperti tempat parkir, toilet, dan tempat ibadah.

Dari diskusi di atas, dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik perlu menetapkan dan mematuhi prinsip-prinsip ini jika mereka ingin memberikan pelayanan masyarakat yang berkualitas.

Kualitas Pelayanan Publik

Seluruh penelitian dan upaya praktis untuk menerapkan manajemen pelayanan publik berpusat pada kualitas pelayanan publik. Dengan kata lain, seluruh kegunaan teoritis dan praktis organisasi jasa dalam pengelolaan pelayanan publik dievaluasi berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan. Meskipun hal ini dipahami dan

diakui secara luas sebagai hal yang penting, namun mencapai pelayanan publik yang berkualitas tidaklah mudah.

1. pelaku yang tertarik pada kualitas sangatlah beragam.
2. persepsi, referensi dan preferensi mengenai kualitas individu pelaku pelayanan publik juga sangat bervariasi.
3. metrik, tolok ukur, dan metode pengukuran kualitas layanan juga sangat bervariasi.

Untuk mencapai tujuan utama pelayanan publik, kualitas pelayanan harus sesuai dengan harapan masyarakat. Kualitas pelayanan publik adalah variabel penelitian ini. Ada perbedaan alat ukur, tolok ukur, parameter, dan indikator terhadap kualitas pelayanan publik karena berbagai pihak dan perspektif mereka.

Secara singkat, nilai pelayanan bisa diukur dengan mempertimbangkan bagaimana masyarakat melihat layanan yang sebenarnya mereka terima atau peroleh dengan layanan yang sebenarnya mereka harapkan atau inginkan. Jika kenyataannya lebih baik dari yang diharapkan, maka kita bisa bicara tentang kualitas. Jika kenyataannya lebih buruk dari yang diharapkan, kemungkinan besar kualitas layanan akan buruk. Namun, ketika kenyataannya sesuai dengan harapan, pelayanan akan memuaskan.

Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Suriani & Adythyia, 2020) ditunjukkan bahwa ada lima indikator kualitas layanan masyarakat yang disusun dalam bentuk peringkat untuk kepentingan masyarakat:

- a. Tangible (bukti langsung), gambaran nyata dari layanan yang diberikan oleh penyedia layanan melalui penyediaan fasilitas yang memadai
- b. Reliability (kehandalan) , Dimungkinkan untuk menjadikan layanan sebagai tempat bergantung.
- c. Responsiveness (daya tanggap), Pelayanan harus responsif, cepat, dan mencapai tujuan.
- d. Assurance (Jaminan) , adanya jaminan bahwa pelayanan yang ada diberikan

secara sopan, menarik, berkualitas, dan memuaskan masyarakat.

- e. Emphaty (Empati), sikap yang memperhatikan masyarakat

Standar Pelayanan Publik

Untuk menentukan standar kualitas layanan, metode yang sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik juga dapat digunakan. Pelayanan yang efektif, efisien, responsif, tidak terlibat, transparan, dan akuntabel adalah standar kualitas layanan dari perspektif good governance.

Pedoman pengembangan Standar pelayanan publik didasarkan pada Peraturan Mempan Nomor 20 Tahun 2006. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2006, komponen standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Jenis pelayanan adalah yang ditawarkan oleh unit pelayanan.
2. Dasar Hukum Layanan: Peraturan hukum yang mendasari kinerja layanan
3. Mengelola jenis pelayanan tertentu termasuk persyaratan administratif dan teknis.
4. Tata Cara Pelayanan: prosedur yang ditetapkan untuk memberikan layanan kepada penyedia dan penerima layanan, termasuk pengaduan.
5. Waktu Penyelesaian Layanan adalah jumlah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses layanan untuk setiap kategori layanan.
6. Biaya Layanan adalah jumlah uang yang dibayarkan oleh penerima layanan.
7. Produk Layanan adalah hasil dari layanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
8. Sarana dan Prasarana adalah fasilitas yang diperlukan untuk memberikan layanan, termasuk fasilitas untuk penyandang disabilitas.
9. Mekanisme Pengaduan adalah prosedur yang digunakan untuk menangani pengaduan sesuai ketentuan yang berlaku.

Organisasi penyedia layanan secara resmi membuat standar layanan. Namun, pada dasarnya, mengembangkan standar mutu layanan publik memerlukan integrasi

preferensi, kepentingan, dan referensi kedua belah pihak

Idealnya, standar ini dikembangkan melalui proses penelitian dan diskusi interaktif antara penyedia layanan dan pengguna.

METODE PENELITIAN

Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif yang berbasis pada filsafat postpositivisme. Karena mereka melakukan penelitian pada objek yang alami, peneliti sendiri adalah instrumen utama. Untuk menyusun artikel ini, penulis menggunakan wawancara dengan kepala subbidang pelayanan dan pemerintahan, observasi langsung di kantor Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor, dan dokumentasi lapangan.

Selain itu, sumber yang digunakan untuk memperoleh data adalah dari internet, buku, majalah, dan penelitian literatur. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (Suriani & Adythy, 2020), analisis data kualitatif adalah tentang tangible (bukti langsung), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Metode validasi data menganggap data sah jika tidak ada perbedaan antara hasil penulis dengan keadaan sebenarnya di lapangan (Sugiyono, 2013).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor memiliki berbagai macam pelayanan diantaranya mulai dari Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan masih banyak lagi. Pelayanan tersebut diberikan kepada masyarakat melalui online maupun offline. Masyarakat dapat menilai kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor. Maka dari itu penulis melakukan wawancara kepada Masyarakat yang ada di Kantor Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor dengan menggunakan teori pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Suriani & Adythy, 2020) diantaranya :

a. *Tangible* (bukti langsung)

Berdasarkan hasil wawancara mengenai sarana dan prasarana, dijelaskan bahwa,

“sebaiknya tingkatkan pelayanan dengan menambah sarana dan prasarana dan fasilitas yang sudah digunakan secara memadai untuk menjaga antrian tidak terlalu penuh

Sehingga membuat masyarakat yang memproses kepentingan di Kantor Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor merasa nyaman”. Adanya perasaan kurang nyaman dalam hal sarana dan prasarana yang disebabkan oleh antrian yang cukup panjang karena kurangnya tempat untuk menunggu di ruang pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor. Sebenarnya fasilitas yang ada di Kantor Kecamatan Citeureup sudah memadai namun fasilitas tersebut tidak dipergunakan secara maksimal, maka dari itu beberapa responden menyarankan untuk para pegawai di Kantor Kecamatan Citeureup lebih memperhatikan kenyamanan ruang pelayanan di Kantor Kecamatan Citeureup dan mempergunakan fasilitas.

Selain itu berdasarkan wawancara mengenai keterampilan fisik, dijelaskan bahwa “seragam dan atribut pegawai masih tidak menunjukkan kekompakan yang dimana masih banyak pegawai yang tidak menggunakan seragam dengan warna yang sama”. Namun masyarakat menilai bahwa atribut yang dipakai oleh pegawai cukup sopan dan rapih sehingga tidak terlalu mengganggu proses pelayanan publik di Kantor Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor.

b. *Reliability* (kehandalan)

Hasil wawancara, dijelaskan bahwa “Tolong setiap pegawai harus benar-benar memahami cara kerja, agar saat di tanya tidak kebingungan dan juga melemparkan yang bertanya kepada orang lain dan perjelas alur mendapatkan KTP karena pada kasus saya diputar-putar dari kecamatan ke kelurahan lalu dibawa ke RT begitu sebaliknya”. pegawai dibagian pelayanan harus memiliki pengetahuan mengenai jenis pelayanan yang berkaitan dengan hal surat menyurat di Kantor Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor.

c. *Responsiviness* (daya tanggap)

Berdasarkan wawancara dijelaskan bahwa “menganalisis pegawai sesuai bidang pekerjaannya sehingga tidak adanya pegawai yang tidak sesuai jobdesk, dan lebih memudahkan masyarakat dalam pelayanan dan untuk diperbanyak SDM nya agar pelayanan bisa lebih cepat dalam melayani masyarakat”. Banyaknya pegawai yang dianggap kurang tanggap dalam menyikapi permasalahan yang dialami oleh Masyarakat sehingga perlu adanya pengembangan SDM yang sesuai dengan karakteristik pelayanan di Kantor Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor.

d. *Assurance* (jaminan)

Berdasarkan wawancara dijelaskan bahwa “pelayanan harus diselesaikan secepatnya agar tidak menumpuk dan sesuai perjanjian yang sudah ditentukan oleh petugas pelayanan supaya masyarakat tidak bolak-balik ke Kecamatan dan disertakan info yang jelas agar masyarakat tidak salah saat pendataan (pengumpulan data). Dengan adanya jaminan ketepatan waktu, masyarakat dapat mempercayai kinerja yang dilakukan pegawai Kantor Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor.

e. *Emphaty* (empati)

Berdasarkan wawancara dijelaskan bahwa “para pegawai tolong lebih menjaga moralitas dalam melayani masyarakat, apabila ada masyarakat yang bertanya dimohon menjawab dengan ramah tidak dengan judes dan nada tinggi”. Pelayanan yang ramah Tamah merupakan ujung tombak dari sebuah empati pegawai terhadap Masyarakat untuk memberikan rasa aman dan kenyamanan bagi masyarakat saat menerima layanan publik di Kantor Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor memberikan pelayanan publik yang cukup baik. Namun, untuk membuat urusan pelayanan publik lebih mudah bagi masyarakat, masing-masing

aspek harus diperbaiki. Dengan kemudahan ini, masyarakat semakin sering pergi ke kantor Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor.

REFERENSI

Hayat. (2017). Pelayanan Publik.

Irma Purnamasari,, Gladys MarshaBrata, Faisal Tri Ramdani , M. Yusuf GG Seran. (2024). Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu. Karimah Tauhid, Volume 3 Nomor 2(2024), e-ISSN 2963-590X | Purnamasari et al.

MPR, T. (2003). Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, IX, 55. <http://eprints.uanl.mx/5481/1/1020149995.PDF>

MPR, T. (2006). Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 20 tahun 2006 tentang komponen standar pelayanan publik.

Nurmas H, Euis S & Afmi Apriliani. (2022). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Pada Kantor Kecamatan. Jurnal GOVERNANSI, p-ISSN 2442-3971 e-ISSN 2549-7138

Volume 8 Nomor 2, Oktober 2022

Kemenpan RB. (2010). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Publik di Kecamatan.

Republik Indonesia (2009). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Suriani, A., & Adythyia, N. (2020). Kelompok Mpp - Kualitas Pelayanan. Stiami.

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung : Afabeta.

Waworundeng. (2020) Penyelenggaraan Pelayanan Publik.