

# Analisis Implementasi Standar Operasional Prosedur di Kelurahan Karampuang: Faktor-Faktor Pendukung Keberhasilan

*Analysis of Standard Operating Procedure Implementation in Karampuang Sub-District: Supporting Success Factors*

**Muhammad Irvan Nur' Iva <sup>1\*</sup>**

**Didik Iskandar <sup>2</sup>**

**Herman R <sup>3</sup>**

<sup>1,3</sup> Ilmu Administrasi Publik,  
Program Pasca Sarjana, Universitas  
Negeri Makassar, Makassar,  
Indonesia

<sup>2</sup> Ilmu Administrasi Negara, Fakultas  
Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas  
Negeri Makassar, Makassar,  
Indonesia

email: [m.irdan.nuriva@unm.ac.id](mailto:m.irdan.nuriva@unm.ac.id)

## Kata Kunci

Kualitas Pelayanan Publik  
Faktor keberhasilan pelayanan  
Standar Prosedur Operasi

## Keywords:

Quality of Public Services  
Service success factors  
Standard Operating Procedures

**Received:** Oktober 2025

**Accepted:** November 2025

**Published:** November 2025

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di Kelurahan Karampuang, Kota Makassar, dengan fokus pada kejelasan prosedur, transparansi informasi, dan kepatuhan terhadap regulasi. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara mendalam terhadap stakeholder terkait. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP yang jelas dan transparansi informasi mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat di kelurahan tersebut.

## Abstract

This research aims to investigate the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) in Karampuang Sub-District, Makassar City, focusing on procedural clarity, information transparency, and regulatory compliance. The research method employs a qualitative approach with in-depth interviews with relevant stakeholders. Findings indicate that clear SOP implementation and information transparency support the enhancement of public service quality and citizen satisfaction in the sub-district.



© Year Author(s). Published by Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia Timur <https://jurnal.uit.ac.id/IPE>. This is Open Access article under the Creative Commons Attribution 4.0 International License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>) DOI: <https://doi.org/10.36090>

## PENDAHULUAN

Layanan umum yang bermutu tinggi merupakan elemen penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Menurut Peraturan Menteri Negara Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Otorisasi Mesin dan Reformasi Birokrasi, layanan yang baik harus memiliki kualitas yang sangat baik, sederhana, cepat, terjangkau, dan terukur (Soviana Putri & Nurhadi, 2021). Hal ini penting untuk memastikan setiap warga negara atau penduduk dapat memenuhi kebutuhan dasar mereka, termasuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), surat keterangan Kartu Keluarga (KK), dan surat domisili. Selain itu, layanan umum juga

mencakup jasa seperti kantor pos dan bank serta komoditas seperti pajak untuk pembangunan infrastruktur nasional. (Syafiq, 2019)

Dasar hukum yang mengatur pelayanan publik di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pelayanan publik mencakup kegiatan yang memenuhi kebutuhan barang, jasa, dan administrasi. Kualitas layanan publik adalah kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, orang, proses, dan lingkungan, di mana penilaian kualitas dilakukan saat pelayanan diberikan (Syahrul & Nasution, 2022). Penilaian ini penting untuk memastikan bahwa layanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah memenuhi harapan masyarakat. (Haning, 2019)

Pemerintah Indonesia menetapkan bahwa pejabat pemerintah adalah pegawai negeri sipil (PNS). Sebagai PNS, tugas utama instansi pemerintah adalah memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada masyarakat. Hal ini diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, termasuk Undang-Undang Nomor 73 Tahun 2005 tentang Pemerintahan Desa. Pemerintah desa memiliki kewajiban untuk membina warga masyarakat guna mewujudkan otonomi daerah dan melaksanakan tugas serta fungsinya sesuai peraturan yang berlaku. (Ketut, 2021)

Kinerja aparatur pemerintah, termasuk di tingkat kecamatan dan desa, sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Di tingkat desa, seperti yang terjadi di Kantor Desa Karampuang, kualitas pelayanan sering kali menjadi permasalahan. Warga sering kali merasa tidak puas dengan waktu pelayanan yang tidak tepat dan tanggung jawab yang kurang maksimal dari aparatur desa. Penelitian menunjukkan bahwa banyak warga harus datang lebih dari dua kali untuk mengurus keperluan administratif, seperti KTP, KK, dan surat keterangan lainnya.

Permasalahan ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Karampuang. Waktu pelayanan yang tidak valid dan ketidakpuasan masyarakat menjadi indikator bahwa aparatur desa belum mencapai standar yang diharapkan. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan tidak hanya akan meningkatkan kepuasan masyarakat tetapi juga kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Pemerintah Kota Makassar, termasuk di Kecamatan Panakukang, diharapkan dapat mengatasi permasalahan ini dengan memperkuat disiplin dan koordinasi antara atasan dan bawahan. Pengawasan yang ketat dan tindakan tegas terhadap karyawan yang melanggar aturan organisasi merupakan langkah penting untuk memastikan pelayanan publik berjalan lancar dan sesuai harapan masyarakat.

Fenomena di lapangan sering kali menunjukkan bahwa aparatur negara tidak menjalankan tugasnya dengan baik. Hal ini membutuhkan perhatian serius dan tindakan nyata dari pemerintah untuk memperbaiki sistem

pelayanan publik. Langkah-langkah perbaikan yang terkoordinasi dan berkelanjutan harus dilakukan untuk memastikan bahwa pelayanan publik tidak hanya cepat dan tepat tetapi juga memuaskan bagi warga masyarakat.

Dalam konteks penelitian ini, fokus akan diberikan pada kualitas pelayanan administrasi sertifikasi ahli waris di Kantor Desa Karampuang. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat desa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi praktis untuk peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang.

Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan kontribusi penting dalam memahami dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Melalui analisis mendalam, diharapkan dapat ditemukan solusi yang efektif untuk permasalahan yang dihadapi oleh Kantor Desa Karampuang, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat ditingkatkan secara signifikan.

## **METODE**

Penelitian ini dilaksanakan selama dua bulan, dari tanggal 24 Mei hingga 20 Juni 2021, dengan lokasi di Kabupaten Panakukang, Kota Makassar, yang merupakan salah satu lembaga pemerintah yang menangani pembuatan KK, KTP, dan Akta Penduduk. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Desa Karampuang. Data yang dikumpulkan berbentuk teks tertulis dan lisan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari delapan orang yang meliputi Kepala Lurah Karampuang, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi Kelurahan, dan masyarakat setempat. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data dikumpulkan dari berbagai sumber seperti wawancara, pengamatan, catatan lapangan, dokumentasi pribadi, dokumen resmi, gambar, dan foto. Data direduksi dengan menyederhanakan dan mentransformasikan data kasar menjadi informasi yang terstruktur. Penyajian data dilakukan untuk memungkinkan penarikan kesimpulan dan tindakan, yang kemudian diakhiri dengan penarikan kesimpulan dari hasil penelitian. Instrumen yang digunakan meliputi pedoman wawancara dan catatan lapangan untuk memastikan data yang diperoleh valid dan relevan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kejelasan Prosedur Layanan**

Memperjelas hal-hal teknis dan administratif sangat penting agar masyarakat tidak mengalami penyimpangan yang merugikan. Kejelasan dalam proses pelayanan, informasi, dan peraturan harus dijamin. Di Kelurahan Karampuang, Standar Operasional Prosedur (SOP) telah diterapkan dengan baik. Kelurahan ini telah tiga kali

meraih penghargaan pelayanan terbaik dari 153 kelurahan di Kota Makassar. Berbagai informasi terkait pelayanan seperti alur pelayanan, persyaratan, estimasi waktu, dan pembiayaan sudah dipasang di front office dan pintu masuk. Informasi tentang izin peraturan, sertifikat, dan lain-lain juga sangat jelas dan terstruktur, dengan standar pelayanan yang sudah diatur oleh undang-undang dan peraturan daerah.

Ada berbagai peraturan yang mengatur informasi publik di Kantor Kelurahan, seperti Peraturan Kemendagri Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan, Perda Nomor 53 tentang Otonomi Daerah, dan aturan-aturan lain yang relevan. Standar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus berdasar pada aturan-aturan pemerintah yang telah diputuskan, termasuk mengenai retribusi sampah dan izin rumah kost. Informasi mengenai pemberian izin dan retribusi sampah Kota Makassar, serta aturan terkait pengusaha tanah, juga sudah diatur dengan jelas. Hal ini menunjukkan komitmen Kelurahan Karampuang untuk memberikan pelayanan yang transparan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku, guna meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat.

Dalam konteks pelayanan publik, teori pelayanan yang baik dan berkualitas menekankan pada aspek kejelasan prosedur, transparansi informasi, dan kepatuhan terhadap regulasi (Nurdin, 2019). Kelurahan Karampuang menunjukkan penerapan yang kuat terhadap teori ini dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan sistematis (Rulandari et al., 2023). Penerapan SOP ini tidak hanya memastikan bahwa proses pelayanan diikuti sesuai dengan alur yang telah ditentukan, tetapi juga membantu dalam mengurangi potensi penyimpangan yang dapat merugikan masyarakat. Transparansi informasi yang ditunjukkan melalui pemasangan informasi alur pelayanan, persyaratan, estimasi waktu, dan biaya di front office serta pintu masuk, merupakan wujud nyata dari implementasi prinsip keterbukaan dalam pelayanan publik. Ini sejalan dengan teori yang diajukan oleh (Tuswoyo & Kartika Methasari, 2022) yang menekankan pentingnya kepastian waktu dan prosedur yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk memastikan kepuasan masyarakat.

Lebih lanjut, Kelurahan Karampuang juga menunjukkan kepatuhan terhadap berbagai regulasi yang relevan, seperti Peraturan Kemendagri Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan dan Perda Nomor 53 tentang Otonomi Daerah. Hal ini mencerminkan pentingnya pengawasan regulatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik, di mana standar pelayanan harus selalu merujuk pada peraturan yang ada untuk menjamin legalitas dan legitimasi tindakan administratif. Kejelasan dalam informasi mengenai izin dan retribusi, serta pengaturan yang terkait dengan pengusaha tanah, memperlihatkan bahwa kelurahan ini memahami dan mengimplementasikan prinsip-prinsip dasar pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Secara teoretis, pendekatan ini sejalan dengan pandangan bahwa pelayanan publik yang efektif dan efisien harus didasarkan pada transparansi, akuntabilitas, dan kepatuhan terhadap regulasi, yang semuanya bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kesejahteraan masyarakat.

Keberhasilan implementasi SOP tidak hanya bergantung pada prosedur dan regulasi yang ada, tetapi juga pada tingkat keterlibatan pemangku kepentingan, termasuk warga masyarakat dan pihak terkait lainnya. Menurut Malohing, partisipasi aktif dari pemangku kepentingan dalam pengembangan, revisi dan evaluasi SOP memungkinkan sistem ini lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan lebih mudah beradaptasi dengan perubahan yang terjadi. Oleh karena itu penting untuk melibatkan semua pihak terkait dalam setiap perencanaan dan evaluasi untuk memastikan keberhasilan jangka panjang.

### **Kepastian Waktu**

Dalam memberikan pelayanan di instansi pemerintah, kepastian waktu sangatlah penting. Kepastian waktu adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Menurut (Susanti, 2022), kepastian waktu pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat sangat krusial. Di Desa Karampuang, Ibu Yayuk Oktivarno, S.Sos., dari dinas ekonomi dan pembangunan, menjelaskan bahwa mereka selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jam operasional kantor dimulai pukul 08:00 hingga 16:00, dan mereka berusaha memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik juga dapat diukur dari kemudahan akses informasi. Penelitian menunjukkan bahwa di Kelurahan Karampuang, akses informasi dapat diperoleh dengan mudah baik melalui media sosial maupun secara manual melalui RT/RW. Kemudahan ini memastikan bahwa masyarakat dapat mengakses informasi penting dari pemerintah kota tanpa hambatan. Efektivitas waktu dalam pelayanan juga menjadi perhatian utama, dengan jam pelayanan yang jelas dan komitmen untuk tidak menunda-nunda waktu dalam melayani masyarakat.

Penegasan mengenai pelaksanaan pelayanan tepat waktu hasil penelitian menunjukkan kecenderungan bahwa pegawai menepati waktu yang telah ditentukan dan memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang ada. Misalnya, jam masuk kantor dimulai pukul 07:30 dan berakhir pukul 16:00, dengan jam istirahat dari pukul 12:00 hingga 13:00. Apabila kepala desa tidak berada di kantor, komunikasi tetap dilakukan untuk memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan yang dijanjikan. Hasil temuan ini menunjukkan bahwa instansi Desa Karampuang selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta menjalankan tugas dengan sopan dan ramah.

Dalam teori pelayanan publik, kepastian waktu merupakan salah satu indikator kunci dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Teori ini menekankan bahwa pelayanan publik harus dilakukan secara tepat waktu dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan untuk memastikan kepuasan masyarakat. Implementasi di Desa Karampuang menunjukkan komitmen yang kuat terhadap prinsip ini, seperti yang diuraikan oleh (Ishak et al., 2022) yang menekankan pentingnya penyelesaian pelayanan dalam jangka

waktu yang telah ditentukan. Jam operasional yang jelas dan konsisten dari pukul 08:00 hingga 16:00, serta upaya untuk selalu memberikan pelayanan prima sesuai dengan undang-undang nomor 25 tahun 2009, merupakan bukti nyata dari penerapan prinsip kepastian waktu. Hal ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa waktu penyelesaian yang pasti dan terukur dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

Walaupun Kelurahan Karampuang telah menunjukkan kinerja yang baik dalam hal kepastian waktu, penting untuk memastikan bahwa proses pelayanan terus diperbaiki. Rulandari et al. (2023) menekankan pentingnya adanya mekanisme umpan balik yang rutin untuk memperbaiki layanan publik. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk memberikan masukan terkait kualitas pelayanan yang diterima, sehingga dapat dilakukan penyesuaian atau perbaikan sesuai kebutuhan.

Selain kepastian waktu, aksesibilitas informasi juga merupakan komponen penting dalam teori pelayanan publik. Di Kelurahan Karampuang, kemudahan akses informasi melalui media sosial dan saluran manual menunjukkan penerapan prinsip transparansi dan keterbukaan informasi. Penelitian menunjukkan bahwa kemudahan akses informasi memastikan bahwa masyarakat dapat memperoleh informasi penting tanpa hambatan, yang berkontribusi pada peningkatan kepercayaan publik dan efisiensi pelayanan. Efektivitas waktu dalam pelayanan juga ditunjukkan dengan kepatuhan pegawai terhadap jadwal operasional dan prosedur komunikasi yang baik, bahkan ketika kepala desa tidak berada di kantor. Temuan ini mendukung teori yang menggarisbawahi pentingnya efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik, di mana penyedia layanan harus mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu, sekaligus menjaga kualitas interaksi dengan masyarakat agar tetap sopan dan ramah. Ini menunjukkan bahwa Desa Karampuang berhasil mengimplementasikan prinsip-prinsip dasar pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan dan kepercayaan masyarakat. (Malohing et al., 2022).

### **Kelengkapan Sarana dan Prasarana**

Dalam rangka meningkatkan pelaksanaan pelayanan dan kegiatan, sarana dan prasarana yang memadai harus ditingkatkan. Sarana dan prasarana merupakan faktor yang sangat penting yang menunjang kelancaran pelayanan terbaik bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi. Di Kantor Kelurahan Karampuang, kondisi sarana dan prasarana pendukung penyelenggara kegiatan secara umum sudah memadai. Setiap penyelenggara pemerintahan seperti Lurah, Sekretaris Lurah, para Kasi, dan Staf masing-masing memiliki ruangan tersendiri dan unit komputer serta laptop. Selain itu, terdapat juga ruang pendukung lainnya seperti ruang pelayanan masyarakat, ruang PKK, WC, ruang arsip, dan aula untuk melaksanakan pertemuan.

Sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan Karampuang cukup memadai. Kelengkapan sarana dan prasarana menjadi faktor pendukung yang penting di setiap organisasi, termasuk di kantor kelurahan. Fasilitas seperti komputer, mesin ketik, printer, meja, kursi, gedung, gudang, dan alat penunjang lainnya tersedia untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan pegawai kelurahan. Masyarakat tidak mengalami kesulitan terkait fasilitas sarana dan prasarana di kelurahan ini.

Menyediakan fasilitas yang lengkap juga menjadi motivasi untuk bekerja lebih baik. Setiap instansi pemerintah harus memperhatikan fasilitas kerja karena mempengaruhi kinerja pegawai kantor kelurahan secara keseluruhan. Di Kelurahan Karampuang, sebagian besar pegawai memiliki kendaraan pribadi dan fasilitas kerja seperti komputer, internet, dan printer. Selain itu, sistem komunikasi yang efektif melalui media sosial seperti Facebook, Instagram, WhatsApp, dan blogspot kelurahan mempercepat pelayanan. Sistem ini juga digunakan untuk komunikasi antar pegawai, terutama ketika ada tugas di luar kantor.

Sementara sarana fisik di Kelurahan Karampuang sudah memadai, teknologi digital juga dapat mempercepat dan mempermudah akses layanan. Seperti yang dijelaskan oleh Syafiq (2019), penerapan platform digital seperti aplikasi mobile atau portal online dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan secara lebih efisien. Kelurahan Karampuang bisa mempertimbangkan pengembangan aplikasi yang memungkinkan warga untuk mengakses informasi, mengajukan permohonan, atau memeriksa status layanan secara real-time, yang tentunya akan meningkatkan transparansi dan kepuasan masyarakat.

Dalam teori pelayanan publik, sarana dan prasarana yang memadai merupakan elemen esensial untuk memastikan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Menurut teori ini, ketersediaan fasilitas fisik dan teknologi yang memadai memungkinkan instansi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas. Di Kelurahan Karampuang, pemenuhan sarana dan prasarana seperti komputer, mesin ketik, printer, serta ruang-ruang khusus bagi setiap pegawai mencerminkan implementasi yang baik dari teori tersebut. Fasilitas yang memadai tidak hanya mempermudah pelaksanaan tugas administratif, tetapi juga meningkatkan produktivitas dan kinerja pegawai, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan pandangan para ahli yang menekankan bahwa infrastruktur yang baik adalah fondasi dari pelayanan publik yang efektif dan efisien. (Mubangizi & Gray, 2011)

Selain itu, teori pelayanan publik juga menyoroti pentingnya aksesibilitas dan keterbukaan informasi sebagai komponen utama dari pelayanan yang berkualitas. Penggunaan teknologi informasi dan media sosial di Kelurahan Karampuang untuk komunikasi internal dan eksternal memperkuat prinsip ini. Sistem komunikasi yang efektif tidak hanya mempercepat penyampaian informasi dan layanan kepada masyarakat, tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Ini sejalan dengan teori yang menggarisbawahi bahwa penggunaan teknologi dapat memperbaiki alur komunikasi, mempercepat proses pelayanan, dan meminimalkan hambatan birokrasi. Dengan demikian, Kelurahan Karampuang menunjukkan bagaimana

pemanfaatan sarana dan prasarana yang tepat dapat mendukung pelaksanaan pelayanan publik yang lebih baik, sesuai dengan prinsip-prinsip teori pelayanan publik modern. (Buics & Süle, 2020).

## KESIMPULAN

### *Simpulan*

Kelurahan Karampuang di Kota Makassar telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas, transparansi informasi, dan kepatuhan terhadap regulasi. Dengan meraih penghargaan sebagai salah satu kelurahan terbaik dalam pelayanan di Kota Makassar, kelurahan ini tidak hanya memastikan kejelasan prosedur dan waktu dalam pelayanan, tetapi juga menyediakan sarana dan prasarana yang memadai. Keberhasilan ini mencerminkan implementasi teori pelayanan publik yang efektif, yang berorientasi pada kepuasan dan kepercayaan masyarakat.

### *Saran*

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengkaji lebih lanjut tentang pengaruh kejelasan prosedur, transparansi informasi, dan kepatuhan terhadap regulasi terhadap kepuasan masyarakat secara empiris. Penelitian dapat difokuskan pada analisis lebih mendalam terhadap persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan berdasarkan SOP yang diterapkan, serta faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas implementasi SOP di tingkat kelurahan.

## REFERENSI

- Buics, L., & Süle, E. (2020). Statistical analysis of Hungarian public service processes for key performance indicator measurement. *Hungarian Statistical Review*, 3(2). <https://doi.org/10.35618/hsr2020.02.en071>
- Haning, M. T. (2019). Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tinjauan Dari Perspektif Administrasi Publik. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*. <https://doi.org/10.31947/jakpp.v4i1.5902>
- Ishak, W., Dama, H., & Asi, L. L. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 5(2).
- Ketut, R. N. (2021). STRATEGI PENINGKATAN PUBLIK PELAYANAN. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(1).
- Malohing, M. C., Milwan, M., & Wibowo, S. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Kantor Kecamatan Malinau Barat Kabupaten Malinau. *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Budaya*, 8(3). <https://doi.org/10.32884/ideas.v8i3.904>



- Mubangizi, B. C., & Gray, M. (2011). Putting the “public” into public service delivery for social welfare in South Africa. *International Journal of Social Welfare*, 20(2). <https://doi.org/10.1111/j.1468-2397.2010.00760.x>
- Nurdin, N. H. (2019). Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Public Service Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Pranata Edu*, 1(1), 01–13. <https://doi.org/10.36090/jipe.v1i1.188>
- Rulandari, N., Reflus, K., & Zaya, A. S. (2023). The Influence of Service Quality, SOP and Instructor Competence on the Satisfaction of Training Participants in Basic Safety Training and Survival Craft and Rescue Boat at the Ministry of Transportation STIP Marunda. *Sinergi International Journal of Education*, 1(1). <https://doi.org/10.61194/education.v1i1.36>
- Soviana Putri, D., & Nurhadi. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Era New Normal Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Enersia Publika*, 5(1).
- Susanti, G. (2022). Evaluation of Innovation Adaptive Bureaucracy in Disruption Era: A Case Study of Drive Thru Services in Tax Payments in South Sulawesi Province. *International Journal Papier Public Review*, 3(2). <https://doi.org/10.47667/ijppr.v3i2.212>
- Syafiq, M. (2019). Birokrasi di Era Revolusi Industri 4.0. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 1(1). <https://doi.org/10.24076/jspg.v1i1.155>
- 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). <https://doi.org/10.31602/as.v7i1.6304>
- Tuswoyo, & Kartika Methasari. (2022). INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND OPERATIONAL STANDARD OF SERVICE PROCEDURES (SOP) ON SATISFACTION OF COMMUNITY AT ONE-STOP SERVICE IMPLEMENTING UNIT SUB DISTRICT GUNUNG SAHARI UTARA. *JILPR Journal Indonesia Law and Policy Review*, 3(2). <https://doi.org/10.56371/jirpl.v3i2.65>