Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi e-ISSN: 2549-4236, p-ISSN: 1411-8939
Lembaga Penellitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
Vol 24, No 1 (2024): Februari, 85-90
DOI: 10.33087/jiubj.v24i1.4139

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Pasirwangi Kota Garut

Resti*, Aditia Mulawarman, An-Nisa Diana
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bandung
*Correspondence: restiiii012@gmail.com

Abstrak. Meningkatnya tuntutan masyarakat untuk pelayanan publik semakin efektif, efisien, dan memuaskan dari peran aparatur yang merupakan pelayanan publik semakin tumbuh. Ini sehubungan dengan meningkatnya keinginan, harapan dan kebutuhan, masyarakat yang semakin meningkat dan semakin mutakhir. Peraturan Pemerintah Nomor 18/2018 mengenai Kecamatan membuat pemerintah di kecamatan harus memberi pembinaan pada tiap masyarakat dalam merealisasikan tugas otonomi daerah sesuai tugas yang telah ditetapkan oleh peraturan dan dalam penerapan tupoksinya. Pelayanan publik yang baik dalam bidang pembangunan, pemerintahan, maupun kemasyarakatan sangat dibutuhkan dalam sebuah organisasi. Penelitian ini memiliki rtujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas dari pelayanan publik pada kecamatan Pasirwangi Kota Garut. Penelitian ini memanfaatkan metode kualitatif untuk menggambarkan berbagai permasalahan yang simultan dengan saat penelitian dilakukan. Data dihimpun dengan observasi, wawancara dan dokumen dengan bantuan instrument penelitian. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan publik di kantor ecamatan Pasirwangi telah sesuai dengan syarat dan produk yang ada, selain itu pelayanan publik pada kecamatan Pasirwangi memiliki tingkat ketepatan waktu dan strategi pelayanan yang cukup baik sehingga masyarakat cukup antusias dalam menggunakan pelayanan publik.

Kata kunci : kualitatif; kualitas; pelayanan; publik

Abstract. *Improvement and public demand for effective, efficient and satisfying public services from government employees as public services are increasingly popular. This is related to the development of needs, desires and expectations of the community which continues to grow and is increasingly up-to-date. In Government Regulation No. 18 of 2018 concerning Sub-districts, the sub-district government is obliged to provide guidance to every member of the community in order to realize the tasks of regional autonomy as they should have been stipulated in the regulations and in implementing their duties and functions. Organizations really need public services in the fields of government, development, and society. This study aims to determine and analyze the quality of public services in the Pasirwangi district of Garut City. This study uses qualitative research methods in a way that describes synergistic problems when the research is carried out. Data collection techniques are carried out by observation, interviews and documents. The instruments used in this study were observation sheets, interview sheets, and structured documentation made by the researchers themselves. the level of timeliness and service strategy is quite good so that people are quite enthusiastic in using public services.*

Keywords **:** *public; qualitative; quality; service*

PENDAHULUAN

Era globalisasi yang meningkat serta pesatnya aliran informasi berakibat pada kompleksitas kualitas maupun kuantitas tugas serta tanggung jawab pemerintah. Sehingga memaksa aparatur pemerintahan untuk berkinerja baik yang mampu memberikan pelayanan prima kepada warga. Pegawai atau aparatur pemerintah yang merupakan pelayanan publik semakin gencar akan meningkatnya dan permintaan masyarakat mengenai pelayanan publik yang memuaskanm, efektif, dan efisien. Ini berhubungan dengan pertumbuhan keinginan kebutuhan, dan harapan masyarakat yang semakin meningkat dan kian mutakhir (Dahlia dan Lubis, 2020). Saat ini masih banyak ditemukan kekuarangan dari pelayanan kepada publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah sehingga dinilai belum dapat memenuhi kualitas sesuai harapan masyarakat. Terlihat dari berbagai keluhan masyarakat yang masih ditemukan pada berbagai media massa maupun elektronik, yang membuat gambaran kurang baik bagi pegawai pemerintah. Peran utama pemerintah yaitu pelayanan kepada masyarakat sehingga pemerintah harus memperhatikan peningkatan kualitas pelayanan terseut. Beberapa kebijakan sudah diberlakukan dalam usaha peningkatan mutu pelayanan kepada publik ini, diantaranya UU RI No. 25/2000

mengenai Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) dan KepmenPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan KepmenPAN No. KEP/25/PAN/2/2004 mengenai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Untuk melaksanakan kebijakan tersebut unit pelayanan pemerintahan diperlukan, hal ini supaya tidak menyebabkan adanya jarak antara permintaan masyarakat dengan kesiapan dan kompetensi aparatur pada pelaksanaan fungsinya yakni pelayanan sehingga kesiapan dan kompetensi aparatur, di tingkat pusat dan daerah harus ditingkatkan. Kemudian, permintaan ini hanya bisa terpenuhi jika aparatur pemerintah dapat menyesuaikan diri denan perkembangan masyarakat yang semakin dinamis, serta memiliki sikap profesional tinggi. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya pemberdayaan para terhadap aparatur negara (Rinaldi, 2012). Pada Peraturan Pemerintah No 18 Tahun 2018 mengenai Kecamatan, maka pemberian bimbingan pada masyarakat dalam merealisasikan tugas dari otonomi daerah seperti seharusnya yang sudah dientukan dalam peraturan maupun penerapan tupoksinya wajib dilakukan pemerintah kecamatan. Pelayanan kepada publik yang baik bidang pembangunan, kemasyarakatan, maupun pemerintahan sangat dibutuhkan dalam sebuah organisasi. Dengan kinerja aparatur pemerintah kecamatan dalam menciptakan birokrasi pemerintahan, harapannya dapat memperlihatkan kontribusi kerja yang nyata dalam peningkatan kualitas pelayanan terutama pada tatanan pemerintahan kecamatan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Usaha peningkatan kualitas serta memastikan ketersediaan pelayanan publik yang sesuai dengan asas umum adalah guna memberi perlindungan untuk masyarakat dari penyelewengan wewenang, pada pelaksanaan pelayanan kepada publik di suatu organisasi pemerintah maupun swasta (Marande, 2017).

Kantor Kecamatan Pasirwangi ialah satuan kerja pemerintah yang fleksibel dalam melaksanakan fungsinya dalam pelayanan publik di wilayahnya. Beberapa macam pelayanan di Kantor Kecamatan Pasirwangi seperti pengantar kartu keluarga, pengantar kartu tanda penduduk, keterangan domisili, keterangan usaha, keterangan kurang mampu, keterangan kepemilikan tanah, keterangan ahli waris, keterangan pemasangan listrik, keterangan penambahan nama di kartu keluarga, dan keterangan kelahiran. Pelayanan di Kantor Kecamatan Pasirwangi dapat ditinjau dari pegawai yang memberikan layanan yang menjadi tulang punggung dari satuan kerja Kecamatan mengingat betapa pentingnya mutu pelayanan dan peningkatan pelayanan kepada publik di Kantor Kecamatan Pasirwangi Garut, peneliti bermaksud untuk mengnalisia kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Pasirwangi Kota Garut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetauhi dan menganalisis kualitas dari pelayanan publik di kantor Kecamatan Pasirwangi Garut.

Landasan Teori

Kualitas dalam pelayanan merupakan dasar untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat. Organisasi dikatakan jika mampu memberikan pelayanan yang memenuhi keinginan masyarakat. Kualitas kinerja layanan yang baik akan mempengaruhi peningkatan kepuasaan masyarakat. Kualitas Pelayanan disebut baik jika pelayanan yang diberikan sejalan dengan yang diinginkan oleh masyarakat, dan apabila melebihi dari apa yang diinginkan masyarakat, akan disebut pelayanan tersebut sangat memuaskan (Ryanda, 2018). Menurut Haloho (2021) Kualitas pelayanan ialah tingkat keutamaan yang diharapkan. Disamping itu, kualitas pelayanan berhubungan pada pengendalian atas tingkat keutamaan dalam mencapai keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan tidak sebatas pada sudut pandang pemberi layanan, akan tetapi dari sudut pandang masyarakat yang menerima pelayanan tersebut.

Penelitian Terdahulu

Penelitian Harsono (2019) yang menganalisa kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Jakarta Pusat. Penelitian Harsono ini memiliki tujuan guna menganalisis kualitas pelayanan Publik Pada Kantor PTSP. Metode penelitian yang digunakan ialah metode kualitatif. Teknik Data dihimpun dengan teknik wawancara, observasi, dokumentasi dan analisis data yang berhubungan dengan konsen permasalahan. Adapun simpulan daari hasil ialah bahwa pelayanan publik menjadi kewajiban pemerintah dalam penyeleggaraan pemerintahan. Penelitian Artha dkk (2022) dengan menganalisis kualitas pelayanan publik di kantor Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. Penelitian ini memiliki tujuan guna menjelaskan mekanisme kualitas

pelayanan di Kantor Desa dalam peningkatan kepuasan masyarakat. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu kualitatif dalam mencari dan mendeskripsikan peristiwa berhubungan dengan yang ada di lapangan. Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara wawancara, pengamatan, dokumentasi dan kepustakaan. Adapun hasil penelitiannya yaitu kualitas pelayanan di Kantor Desa Jombok termasuk dalam dikategorikan baik. Hal ini terlihat dari cara pegawai Kantor Desa memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan selalu berusaha maksimal dalam memberi pelayanan prima kepada masyarakatnya.

METODE

Metode pada penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif karena dimana penelitian yang dilakukan pada keadaan masa sekarang dengan permasalahan aktual yang berkaian dengan variabel yang ada didalamnya. Dalam penelitian kualitatif, penelitian menggambarkan berbagai permasalahan secara simultan dengan pelaksanaan penelitian. Metode ini bertujuan untuk memberikan deskripsi secara riil dan konkrit sesuai dengan apa yang ditemukan di lapangan selanjutnya menganalisisnya dengan objektif berkaitan dengan kualitas pelayanan yang mempengaruhi pelayanan publik di Kecamatan Pasirwangi Kota Garut. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Pasirwangi Garut yang berlokasi di Jl. Pasirwangi No.113 Garut. Penelitian dilakukan selama bulan Januari 2023. Sumber data penelitian berupa data lisan dan tertulis dimana data lisan didapatkan dari informan yaitu Pegawai Kantor Kecamatan Pasirwangi Garut yang terlibat langsung pada pelaksanaan pelayanan publik tersebut, serta juga dari masyarakat yang menerima pelayanan publik. Sedangkan data tertulis didapatkan dari berbagai dokumen yang ada di pemerintah daerah misalnya profil Kecamatan Pasirwangi Kota Garut maupun dokumentasi seperti gambar dan berbagai arsip kegiatan di Kecamatan Pasirwangi Garut. Informan sebagai subjek penelitian ini yaitu Pegawai Kecamatan Pasirwangi Kota Garut dan beberapa perwakilan masyarakat yang menerima pelayanan publik,seperti terlihat pada tabel berikut:

Tabel 1
Informan

No	Subjek	Objek	Informasi yang dibutuhkan	Jumlah (Orang)
1	Bapak Camat	Ka Camat	Kebijakan pelayanan	1
2	Sekretaris	Sekretaris Camat	Administrasi kecamatan	1
3	Sub bagian umm evaluasi dan pelaporan	Staff Evaluasi	Pelaksana sistem informasi	1
4	Seksi pelayanan	Staff Pelayanan	Pemberi pelayanan kepada masyarakat	4
5	Seksi kemasyarakatan	Staff Kemasyarakatan	Memberi kebijakan pengawasan pengendali masyarakat	3
6	Masyarakat	Masyarakat	Menerima pelayanan dari kecamatan pasirwangi	5
		Jumlah		15

Sumber: data olahan

Berdasarkan karateristik yang menjadi kebutuhan penelitian yang dilakukan, terdapat metode yang digunakan sebagai pengumpulan data ialah :

1. Observasi. Observasi adalah metode yang digunakan atau proses jangka panjang untuk menganalisa dan melaporkan pencatatan sistematik yang tidak hanya berbahaya bagi manusia tetapi juga bagi organisme lain di lingkungan. Observasi adalah proses menyeluruh yang mengacu pada banyak proses biologis dan psikologis. Proses ingatan dan pengamatan merupakan bagian yang terpenting (Ulfathin, 2022). Observasi langsung menggunakan lembar checklist merupakan pendekatan yang peneliti gunakan dalam menghimpun data penelitian ini. Di Kecamatan Pasirwangi Kota Garut, teknik ini digunakan untuk memaparkan informasi tentang rencana kegiatan, struktur organisasi, pembagian tugas, dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Wawancara. Wawancara ialah perbincangan yang memiliki tujuan serta terdapat dua pihak yang melakukannya, ialah yang melakukan wawancara (interviewer) yang memiliki pertanyaan dan yang dilakukan wawancara (interviewer) Ulfathin (2022). Wawancara

dilaksanakan sebagai pengetahuan pelaksanaan, pengaruh berbagai faktor dalam berjalannya penyelenggaraan pelayanan publik oleh Kecamatan Pasirwangi, Kota Garut.

3. Dokumen. Dokumen menurut Guba dan Lincoln membedakan catatan terpisah dan dokumen. Catatan digunakan untuk menyampaikan akuntansi sebagai hasil dari dokumen tertulis yang dibuat oleh individu maupun organisasi, atau untuk menguji sebuah kejadian. Sedangkan dokumen adalah setiap item tertulis atau visual yang berfungsi sebagai sumber data dan digunakan dalam tes, deskripsi, dan bahkan prediksi Ulfathin (2022).

Dokumentasi terstruktur milik peneliti, pedoman wawancara, lembar observasi, dan log observasi adalah alat yang digunakan dalam penelitian ini. Kamera, tape recorder, dan catatan lapangan adalah instrumen studi tambahan. Menurut metodologi penelitian, alat pengumpulan data yang digunakan:

1. Lembar observasi. Lembar observasi digunakan pada penelitian ini disusun seperti checklist. Lembar checklist ini bertujuan untuk mengetahui apa yang telah ada maupun telah dilaksanakan oleh Kecamatan Pasirwangi Kota Garut dalam hal pelayanan publik.
2. Pedoman Wawancara. Lembar wawancara merupakan alat utama untuk mengumpulkan informasi responden sebagai bahan analisis, mulai dari informasi umum hingga informasi khusus. Sumber daya yang digunakan dalam penelitian ini ialah Camat, Sekretaris, Kasi Sarpras, Kasi Pemberdayaan Masyarakat, Pelaksana, dan Perwakilan Masyarakat di Kecamatan Pasirwangi Kota Garut yang membedakan dari informan utama dengan triangulasi.
3. Pedoman penelusuran dokumen. Pada penelitian kualitatif, studi dokumentasi menjadi pelengkap penerapan teknik observasi maupun wawancara. Studi dokumentasi adalah cara menghimpun data yang melibatkan pengumpulan informasi dari dokumen seperti laporan aktivitas dan foto.

Pendekatan triangulasi digunakan dalam penelitian ini untuk menilai reliabilitas data, yaitu suatu metode untuk mengevaluasi reliabilitas data yang merupakan sesuatu yang berbeda dari data tersebut untuk tujuan pembandingan atau untuk tujuan verifikasi Ulfathin (2022). Dengan menggunakan banyak cara untuk memverifikasi sumber data yang sama, triangulasi teknik digunakan untuk menilai keandalan data. Pengamatan, dokumentasi, atau kuesioner dapat digunakan untuk memverifikasi data yang diterima dari wawancara. Jika ketiga metode untuk menentukan kebenaran data memperoleh hasil yang berlawanan, peneliti kemudian berdiskusi kembali dengan sumber data terkait atau orang lain untuk memastikan data mana yang dinilai akurat atau semuanya karena keragaman sudut pandang (*point of view*).

HASIL

Kinerja pegawai yang mumpuni dalam hal kualitas dan kuantitas sangat diperlukan dalam suatu organisasi. Saat ini pelayanan diyakini tidak terpisahkan dari kehidupan manusia sebab dari sudut pandang pegawai, tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas semakin meningkat. Walaupun permintaan tersebut tidak sesuai harapan masyarakat, namun pelayanan yang diberikan selama ini masih belum tepat atau sering terlambat. Intinya, sangat penting untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memperkenalkan kembali dan menekankan mereka yang dilayani oleh pemberi layanan. Terkadang, layanan publik menjadi pekerjaan sukarela untuk negara alih-alih diberikan kepada seluruh masyarakat, walaupun adanya negara hakikatnya ialah demi kepentingan masyarakat sebagai pendirinya. Artinya, masyarakat harus benar-benar mendapatkan pelayanan terbaik dari birokrasi yang ada. Pembahasan ini dipecah menjadi 2 indikator yaitu: 1) Pelayanan Publik di Kecamatan Pasirwangi Kota Garut, dan 2) Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Pasirwangi Kota Garut, sesuai dengan kajian yang mengambil judul Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Pasirwangi.

Pelayanan Publik di Kecamatan Pasirwangi Kota Garut

Pelaksanaan pelayanan publik akan terlihat dari prosedur pelayanan yang diberikan sudah sesuai atau tidak, kemudian syarat-syarat yang berlaku hingga kesesuaian aturan berdasarkan undang-undang yang berlaku. Berdasarkan wawancara serta observasi tersebut, prosedur pelayanan yang ada di kantor kecamatan Pasirwangi telah melakukan prosedur yang benar. Syarat-syarat yang diberikan sudah cukup jelas. Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan yang ada di kecamatan Pasirwangi

telah sangat baik dengan ketepatan waktu sesuai yang dijanjikan. Pelayanan di Kecamatan Pasirwangi sudah sesuai Undang-Undang yang ada. Pegawai Kecamatan Pasirwangi juga menerapkan 5S yaitu senyum, salam, sapa, sopan dan santun saat melayani masyarakat agar masyarakat merasakan kepuasan dalam pelayanan. Pelayanan tidak terlepas dari adanya sarana dan prasarana serta fasilitas-fasilitas yang disediakan dalam pelayanan. Hal ini senada dengan pandangan Salam dan Rosy (2022) yang menyatakan bahwa setiap organisai harus memiliki akses ke infrastruktur yang cukup dan berkualitas tinggi untuk mencapai tujuannya. Berdasarkan hasil penelitian sarana yang terdapat di Kecamatan Pasirwangi cukup lengkap dengan adanya beberapa sarana yang tersedia. Walaupun terdapat beberapa kendala dalam sarana dan prasarana pegawai Kecamatan Pasirwangi selalu bahu-membahu dalam mengatasi masalah tersebut. Serta terdapat fasilitas-fasilitas yang perlu menjadi perhatian bagi penyedia layanan seperti pengharum ruangan dan AC.

Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Pasirwangi Kota Garut

Pelayanan tidak terlepas dari peran pegawai sebagai pemberi pelayanan dan berkaitan dengan SDM yang terdapat di Kecamatan Pasirwangi. SDM tersebut meliputi jumlah pegawai dan kinerja pegawai yang dapat mempengaruhi kualitas SDM=nya. Berdasarkan hasil wawancara terdapat 54 orang pegawai di Kecamatan Pasirwangi Namun masih perlu peningkatan kualitas SDM dari segi Kompetensi dan juga pendidikan karena beberapa pegawai merupakan lulusan D3 dan SMA sehingga berpengaruh pada kurangnya kualitas SDM di Kecamatan Pasirwangi. Meskipun demikian Kecamatan Pasirwangi memiliki tingkat pelayanan yang cenderung baik sebab pelayanan kepada masyarakat disesuaikan dengan kebutuhan dan dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, Kecamatan Pasirwangi memiliki kesiapan yang cukup matang dalam melayani masyarakat terlihat dari bagaimana pelayanan yang diberikan. Masyarakat Kecamatan Pasirwangi juga memberikan respon yang antusias dan minat yang cukup baik. Pelayanan yang diberikan juga tidak dibedakan yang artinya setiap masyarakat mendapatkan pelayanan yang sama terkecuali masyarakat jompo dan disabilitas yang mendapatkan pelayanan special dengan metode jemput bola. Pelayanan yang dilakukan di kecamatan Pasirwangi didasari karena rutinitas untuk melakukan pelayanan. Masyarakat Kecamatan Pasirwangi juga bisa dengan mudah mengakses website untuk mengetahui jenis pelayanan dan ada\tidaknya biaya pelayanan, selain melalui website masyarakat dapat mengetahui jenis pelayanan melalui kader-kader desa yang biasanya dilakukan ketika ada acara-acara tertentu maka pelayanan tersebut akan diberikan gambaran. Hasilnya harus ditunjang dengan acuan terkait maupun bisa dibandingkan dengan penelitian terdahulu.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat dilihat beberapa kesimpulan yaitu :

1. Sesuai dengan kriteria yang tercantum, kantor Kecamatan Pasirwangi Kota Garut memberikan pelayanan publik dengan kualitas yang memuaskan.
2. Pada beberapa kriteria Kecamatan Pasirwangi termasuk kategori sangat baik terutama pada kriteria ketepatan waktu dan juga keramahan dan kesopanan dalam melayani masyarakat.
3. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kepada publik yang ada di kantor Kecamatan Pasirwangi Kota Garut yaitu :
   a. Kualitas SDM yang masih tergolong rendah karena beberapa pegawai merupakan lulusan SMA dan D3
   b. Keterbatasan fasilitas pelayanan.
4. Upaya serta alur yang digunakan oleh Kecamatan Pasirwangi Kota garut dalam meningkatkan pelayanan adalah :
   a. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat dengan mempermudah masyarakat dalam mengakses website untuk mengetahui terdapat layanan apa saja dan juga biaya pelayanannya.
   b. Peningkatan pengawasan di lapangan, contohnya untuk masyarakat yang memiliki keterbatasan seperti jompo dan disabilitas akan diberikan pelayanan dengan cara jemput bola atau petugas akan datang ketempat masyarakat yang membutuhkan.

Pentingnya kepuasan masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik maka peneliti memberikan saran yaitu, pada pegawai kecamatan diperlukan edukasi mengenai pendidikan agar dapat lebih baik dalam memberi

pelayanan dan dapat meningkatkan kompetensi pegawai, selain itu untuk lebih meningkatkan kenyamanan masyarakat yang memiliki keperluan di Kecamatan Pasirwangi Kota Garut perlu disediakan dan penambahan fasilitas umum seperti AC dan pengharum ruangan.

DAFTAR PUSTAKA

Cendana, G.A. and Oktariyanda, T.A. 2022, Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang, *Publika*, 10(4), 1089–1100.

Dahlia, D., Harahap, D. and Lubis, Y.A. 2020, Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai, *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(2), 107–115.

Datus Salam, M.A. and Rosy, B. 2022, Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Kepuasan Masyarakat', *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(3), 377–391.

Haloho, E.D. 2021, Kualitas Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara. Universitas Komputer Indonesia.

Harsono, B. 2019, Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat, *Public Administration Journal (PAJ)*, 3(1), 20–38.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/ KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara,

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara

Marande, Y. 2017, Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso, *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33–39.

Peraturan Pemerintah (PP) No. 17 Tahun 2018 tentang tentang Kecamatan

Rinaldi, R. 2012, Analisis Kualitas Pelayanan Publik, *Public Administration Journal*, 2(1), 22–34.

Ryanda, R. 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kcp. Tebing Tinggi Sumatera Utara Menurut Ekonomi Islam. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Ulfathin, N. 2022, *Metode penelitian kualitatif di bidang pendidikan: Teori dan Aplikasinya*, *Edukasi*. Malang: MNC Publishing.

Undang-undang (UU) No. 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas) Tahun 2000-2004.