

Kualitas pelayanan prima Kantor Kecamatan Jebres Kota Surakarta

Siti Malikhah*, Hery Sawiji

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: sitimalikhah@student.uns.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi kasuistik terkait penerapan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Jebres ditinjau dari dimensi kualitas pelayanan prima yang dipopulerkan oleh Parasuraman yaitu ServQual. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan terkait kualitas pelayanan prima di Kantor Kecamatan Jebres mengacu pada (1) penerapan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Jebres; (2) hambatan dalam implementasi pelayanan prima di Kantor Kecamatan Jebres; (3) upaya yang dilakukan Kantor Kecamatan Jebres dalam meningkatkan pelayanan prima. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Teknik uji validitas yang digunakan yaitu triangulasi teknik dan sumber. Data dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa (1) penerapan pelayanan prima ditinjau dari kelima dimensi kualitas pelayanan prima yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*; (2) hambatan dalam implementasi pelayanan prima di Kantor Kecamatan Jebres yaitu keterbatasan jumlah sumber daya manusia dan kurangnya kesadaran pegawai dalam penerapan pelayanan prima; (3) upaya yang dilakukan untuk menunjang pelayanan prima di Kantor Kecamatan Jebres mencakup koordinasi dengan BKPSDM terkait kekurangan SDM, pelatihan front office, Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPP), standarisasi ISO 9001:2015, dan penanganan aduan.

Kata kunci: kualitatif; kualitas pelayanan; pelayanan prima; pelayanan publik; ServQual

Abstract

This research is based on casuistry regarding the implementation of excellent service at the Jebres District Office in terms of the dimensions of excellent service quality popularized by Parasuraman, namely ServQual. The aim of this research is to describe the quality of excellent service at the Jebres District Office referring to (1) the implementation of excellent service at the Jebres District Office; (2) obstacles in implementing excellent service at the Jebres District Office; (3) efforts made by the Jebres District Office to improve excellent service. This study uses a qualitative method. The data collection techniques include interviews, observation and document analysis. The validity testing technique used is

* Corresponding author

Citation in APA style: Malikhah, S., Sawiji, H. (2024). Kualitas pelayanan prima Kantor Kecamatan Jebres Kota Surakarta. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 8(5), 435-444. <https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v8i5.87820>

triangulation of techniques and sources. Data were analyzed using Miles and Huberman's interactive analysis model including data collection, data reduction, data presentation and conclusions. The research results concluded that (1) the implementation of excellent service is seen from the five dimensions of excellent service quality, namely the tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy dimensions; (2) obstacles in implementing excellent service at the Jebres District Office, namely the limited number of human resources and lack of employee awareness in implementing excellent service; (3) Efforts made to support excellent service at the Jebres District Office include coordination with BKPSDM regarding human resource shortages, front office training, Monitoring and Evaluation of Public Service Delivery Performance (PEKPP), ISO 9001:2015 standardization, and handling complaints.

Keywords: excellent service; public service, ServQual; service quality; qualitative

Received June 08, 2024; Revised June 18, 2024; Accepted June 24, 2024; Published Online September 02, 2024

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v8i5.87820>

Pendahuluan

Pelayanan prima merupakan hal yang mutlak diterapkan oleh lembaga atau organisasi baik swasta maupun pemerintah dalam kaitannya pelayanan kepada masyarakat. Kantor pemerintahan menjadi garda terdepan dalam memberikan contoh penerapan pelayanan prima bagi organisasi lainnya. Pemerintah memiliki tugas utama untuk melayani dan membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya dalam berbagai aspek kehidupan. Pemerintahan Indonesia membentuk berbagai badan organisasi di bawah naungan dan pengawasan pemerintah untuk melayani kebutuhan rakyat salah satunya adalah kantor atau pemerintahan tingkat kecamatan sebagai unit pelayanan dalam tatanan pemerintahan di Indonesia (Bina *et al.*, 2022). Oleh karena itu, pemerintah disebut sebagai pelayan masyarakat yang dapat memberikan kepuasan dalam praktik pelayanan dengan menerapkan *service excellent*.

Sebagaimana disebutkan dalam Keputusan Menteri RI (2021) bahwa di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka Pelayanan Publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Adapun salah satu manfaat dari penerapan pelayanan prima akan meningkatkan citra suatu instansi. Baik dan tidaknya suatu instansi salah satunya tergantung penilaian masyarakat yang tidak terlepas dari pelayanan yang diberikan.

Zeithaml dkk (1985) yang dikutip Hardiyansyah (2018) kualitas pelayanan diukur melalui sepuluh dimensi, yaitu terlihat (*tangible*) yang mencakup fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi; kehandalan (*reliable*) mencakup pada kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan dengan tepat; tanggap (*responsiveness*) yaitu kemauan dalam membantu konsumen dan bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan; kompeten (*competence*) yaitu tuntutan yang dimiliki petugas pelayanan berupa pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan; ramah (*courtesy*) berkaitan dengan sikap atau perilaku yang bersahabat dan membantu dengan melakukan kontak pribadi; dapat dipercaya (*credibility*) berkaitan dengan kejujuran dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat; merasa aman (*security*) berkaitan dengan pemberian pelayanan bebas dari berbagai bahaya dan resiko di dalamnya; (kemudahan) *access* kaitannya terdapat kemudahan masyarakat untuk mengadakan kontak dengan instansi. Disebutkan oleh Zeithaml dkk (1985) yang dikutip (Hardiyansyah, 2018) bahwa dari sepuluh dimensi di atas dikerucutkan menjadi lima dimensi yang dikenal dengan (SERVQUAL) *service quality* yaitu, keandalan (*reliability*), nyata, berwujud (*tangible*), cepat tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Kecamatan adalah organisasi, kesatuan wilayah dalam suatu kabupaten atau kota, yang diurus oleh camat dalam melaksanakan tugasnya, memperoleh wewenang tugas bupati atau walikota untuk menyelenggarakan urusan otonomi daerah (Putra & Bagia, 2022). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah dalam pasal 1 ayat (23) Kecamatan atau yang disebut nama lain adalah bagian wilayah dari daerah Kabupaten atau kota yang dipimpin oleh Camat. Merujuk pada data Badan Pusat Statistik Kota Surakarta (2023) secara administratif Kecamatan Jebres terdiri dari 11 kelurahan dengan luas wilayah 14,38 km², adapun jumlah penduduk Kecamatan Jebres yaitu 149. 967

jiwa. Berdasarkan total penduduk yang menyebar dalam 11 kelurahan tentu mengharuskan Kantor Kecamatan Jebres untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Kantor Kecamatan Jebres menjadi panutan bagi kelurahan dalam penyelenggaraan kegiatan administrasi dan pelayanan dimana secara struktural berada di bawahnya langsung.

Pemohon/pengunjung di Kantor Kecamatan Jebres yaitu masyarakat Jebres yang mengurus dokumen kependudukan seperti E-KTP, KIA, KK, rekomendasi nikah, gugatan cerai, surat pengantar lain seperti beasiswa, pendaftaran POLRI, surat keterangan ahli waris, ganti nama sertifikat tanah, pengajuan subsidi listrik, mengurus dokumen pindah datang dalam satu kota maupun luar kota. Selain itu, pihak terkait yang berkepentingan dengan Camat Jebres dalam hal perizinan tempat maupun perizinan magang atau penelitian. SOP pelayanan prima di kantor Kecamatan Jebres terdiri dari 145 SOP, 15 diantaranya ditetapkan sebagai dasar standar pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Jebres.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti ditemukan fenomena kaitannya dengan pelayanan publik, pertama banyak masyarakat yang belum mengetahui terkait prosedur pendaftaran yang mengharuskan menggunakan aplikasi dari Disdukcapil. Kedua, jumlah sumber daya manusia yang terbatas di bagian pelayanan, sehingga menimbulkan antrian panjang.

Kasuistik tersebut sejalan dengan penelitian Utara *et al.* (2022) yang menemukan adanya keterbatasan sumber daya manusia di kantor Kecamatan Bakung Serumpun, ditambah tidak adanya pegawai dalam pelaksanaan pelayanan yang menghambat kinerja pelayanan. Disimpulkan bahwa pelayanan publik di Kecamatan Bakung Serumpun Kabupaten Lingga belum berjalan maksimal masih terdapat permasalahan dan kendala dalam melakukan pelayanan, ada beberapa dimensi yang belum berjalan optimal sesuai dengan tujuan pelayanan publik yaitu dimensi *tangible, reliability, responsiveness, empathy*. Hal serupa terdapat pada penelitian yang dilakukan oleh Yanto (2018) ditemukan permasalahan terkait ketiadaan petugas loket pelayanan Kecamatan Karanggeneng dari empat loket yang ada hanya terisi dua loket, dikarenakan kurangnya SDM dalam pelayanan publik. Kualitas pelayanan yang belum optimal mempengaruhi produktivitas kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan. Keterbatasan SDM dalam melakukan pelayanan menunjukkan rendahnya kinerja pegawai. Penelitian yang dilakukan oleh Erlianti (2019) menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik perizinan mendirikan bangunan oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai sudah berjalan dengan baik, tetapi belum mencapai hasil maksimal. Kualitas pelayanan prima yang baik didukung dengan produktivitas kinerja pegawai yang baik, salah satunya dengan pemenuhan sumber daya manusia sesuai dengan analisis beban kerja yang ditetapkan.

Berdasarkan uraian di atas, perlu adanya kajian mendalam kaitannya dengan kualitas pelayanan prima yang ada di Kantor Kecamatan Jebres berdasar pada dimensi kualitas pelayanan prima.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Jebres yang beralamat di Jalan Ki Hajar Dewantara Nomor 27, Jebres, Kota Surakarta, Jawa Tengah, 57126. Waktu penelitian yang dibutuhkan yaitu mulai dari September 2023-Mei 2024.

Bersumber pada permasalahan dalam penelitian ini maka pendekatan yang dipilih yaitu pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2020) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Sumber data dalam penelitian ini meliputi sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer berupa wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan kepada Camat, Kepala Seksi Pelayanan Publik, pegawai di bagian pelayanan publik, dan masyarakat serta observasi langsung terkait kualitas pelayanan prima. Sumber data sekunder berupa dokumen. Adapun dokumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan, standar ISO, *website* Kecamatan Jebres, dan sebagainya.

Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan teori Miles and Huberman dalam Sugiyono (2020) aktivitas dalam analisis data mencakup pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Berikut ini adalah hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan prima di Kantor Kecamatan Jebres Kota Surakarta, mencakup penerapan pelayanan prima berdasarkan lima dimensi ServQual,

hambatan dalam implementasi pelayanan prima, dan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan prima:

Hasil penelitian

Kualitas layanan bertindak sebagai metrik untuk menilai kepuasan pelanggan dan memainkan peran penting dalam manajemen permintaan layanan (Rebualos et al., 2024). Penerapan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Jebres mengacu pada 5 (lima) dimensi pelayanan prima yaitu teori ServQual yang mencakup bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), keyakinan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), dan empati (*empathy*). Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Rebualos et al. (2024) yang mengakui bahwa model ServQual hasil pengembangan Parasuraman et al. menjadi salah satu alat penelitian yang paling umum dan mayoritas digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Kemudian, penerapan pelayanan dikaitkan dengan hambatan yang muncul dalam implementasi pelayanan prima dan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Jebres. Hasil penelitian terkait dimensi *tangible* untuk sarana dan prasarana sudah lengkap, tetapi perlu untuk diperhatikan terkait *layout* ruang pelayanan. Seperti ventilasi, pencahayaan, dan tata letak atau penempatan sarana dan prasarana. Selain itu, tidak adanya papan penunjuk arah di luar (samping dan depan) Kantor Kecamatan Jebres membuat masyarakat awam luar Jebres merasa bingung untuk menuju ruang pelayanan, sehingga harus bertanya terlebih dahulu kepada linmas yang bertugas. Di samping itu, Kantor Kecamatan Jebres dalam melakukan pelayanan publik kepada masyarakat sudah menerapkan teknologi yang ada. Pelayanan diagendakan secara online melalui Aplikasi Manajemen Agenda Pelayanan yang sudah terintegrasi dengan kelurahan dan adanya mesin antrian. Adapun untuk pelayanan terkait pembuatan dokumen kependudukan seperti KTP, KK, dan KTP, serta pengurusan berkas pindah datang dapat dilakukan di Kantor Kecamatan Jebres dengan melakukan pendaftaran secara online melalui aplikasi Disdukcapil yang merupakan aplikasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Hasil penelitian menyebutkan masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui tentang syarat dan prosedur pendaftaran online melalui aplikasi Disdukcapil. Mayoritas dari masyarakat datang ke Kantor Kecamatan dan pihak petugas pelayanan yang mendaftarkan melalui gawai pribadi, karena tidak semua masyarakat mempunyai gawai untuk mendaftar mandiri. Hal ini dikarenakan sosialisasi terkait prosedur pendaftaran aplikasi Disdukcapil hanya dilakukan pada saat awal dirilis oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Kemudian, terkait dengan sumber daya manusia di bagian pelayanan publik Kantor Kecamatan Jebres hanya terdiri dari dua *front office* dan satu kepala seksi bidang. Meskipun demikian, penampilan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Jebres sudah baik dan rapi.

Berkaitan dengan kehandalan petugas pelayanan publik Kantor Kecamatan Jebres yang termaktub pada dimensi *reliability*, temuan penelitian menyebutkan bahwa sikap petugas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jebres bagus dan komunikatif, tetapi belum secara sempurna, karena masih terdapat kekurangan yang perlu untuk diperbaiki lagi yaitu mengenai ketelitian dan masih adanya aduan dari masyarakat. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat dan akurat. Berdasarkan hasil analisis, dimensi *responsiveness* diterapkan dengan baik karena termasuk cepat dalam pelaksanaan layanan dan sigap dalam pemberian respon terhadap masyarakat. Dimensi *assurance* berupa sikap petugas pelayanan dalam memberikan kenyamanan dan keamanan kepada masyarakat berdasarkan hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa tingkat keamanan di Kantor Kecamatan Jebres terjamin dengan adanya Linmas yang selalu berjaga dalam 24 jam di depan kecamatan dan terdapat pos linmas di bagian depan saat masuk Kantor Kecamatan. Selain itu, untuk lahan parkir termasuk luas karena khusus pegawai ada di bagian basement dan untuk masyarakat ada di bagian samping Kantor Kecamatan. Berdasarkan analisis data di atas dapat disimpulkan bahwa dimensi *assurance* sudah berjalan cukup baik, dengan sifat ramah yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat ditambah dengan jaminan keamanan yang ada. Dalam dimensi *empathy*, petugas pelayanan menanggapi dan memberikan arahan langsung kepada masyarakat yang datang sesuai dengan permintaan layanan yang dibutuhkan. Dimensi *empathy* bagian pelayanan publik Kantor Kecamatan Jebres secara garis besar sudah diterapkan dengan baik, terkait perhatian berupa arahan dari petugas pelayanan dan transparansi standar pelayanan yang mencakup persyaratan, prosedur, dan lain sebagainya.

Pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Jebres, tidak terlepas dari hambatan yang menyertai seperti jumlah SDM yang terbatas dan kurangnya kesadaran masing-masing pegawai terhadap pelayanan prima. Jumlah sumber daya manusia di bagian pelayanan publik masih sangat terbatas bahkan tidak ada, sehingga mengambil dua pegawai dari bagian lain untuk diperbantukan di bagian pelayanan publik. Hal tersebut mengakibatkan kewalahan dalam melakukan pelayanan jika masyarakat yang datang

secara serempak. Di samping itu, kesadaran pegawai menjadi salah satu hambatan dalam penerapan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Jebres.

Upaya yang dilakukan oleh Kecamatan Jebres dalam mengatasi kekurangan sumber daya manusia di bagian pelayanan publik yaitu berkoordinasi dengan bagian BPKSDM Kota Surakarta untuk penyaluran siswa/mahasiswa magang dan ditempatkan di Kantor Kecamatan Jebres. Mengingat kekosongan jabatan pengadministrasi kependudukan, sudah diajukan sebelumnya, tetapi belum disetujui oleh BKPSDM. Kemudian, untuk upaya yang dilakukan oleh Kecamatan Jebres untuk mengatasi kurangnya kesadaran pegawai dalam menerapkan pelayanan prima yaitu dengan mengadakan pelatihan pelayanan prima bagi *front office* dan pelayanan *margin* rentan sejak dua tahun terakhir. Di samping itu, juga menjalin komunikasi dan koordinasi dengan petugas pelayanan. Hal tersebut sebagai langkah nyata bagi Kecamatan Jebres untuk menangani kurangnya kesadaran pegawai terhadap pelayanan prima dan menambah pengetahuan terkait implementasi pelayanan prima. Upaya lain yang dilakukan yaitu Kantor Kecamatan Jebres mempunyai akreditasi standar ISO 9001:2015. Adanya standar ISO di Kantor Kecamatan Jebres harapannya dapat menjamin mutu pelayanan dan terus meningkatkan inovasi dalam pelayanan publik secara prima kepada masyarakat. Selain itu, penerapan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jebres ditingkatkan melalui beberapa aspek Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPP) yang nantinya dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Standar pelayanan juga dilakukan evaluasi setiap tahunnya, sehingga relevan dengan kebutuhan masyarakat. Adanya PEKPP mampu membuat Kantor Kecamatan Jebres mempertahankan pelayanan publik yang baik dan sebagai sarana untuk terus mengembangkan pelayanan publik secara prima. Sebagai bentuk respon atas keluhan dan aduan dari masyarakat, Kantor Kecamatan Jebres berupaya untuk menangani aduan secara segera melalui *online* berupa kanal-kanal media sosial, *website*, SP4N Lapor, Ulas dan melalui *offline* berupa kotak saran. Di samping itu, Kecamatan Jebres setiap tiga bulan sekali melakukan penilaian melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Penanganan aduan di Kantor Kecamatan Jebres sudah dilakukan secara baik dengan membentuk tim penanganan aduan dan dilakukan secara transparan. Ditambah adanya SKM yang dievaluasi setiap triwulan juga dapat menjadi jembatan bagi masyarakat untuk memberikan penilaian dan kritik serta masukan untuk pelayanan yang lebih baik.

Pembahasan

Berlandaskan pada data yang dianalisis dan dipaparkan dalam hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Prima Kantor Kecamatan Jebres Kota Surakarta, berikut pembahasan terkait kajian yang peneliti laksanakan untuk menjawab rumusan masalah pertama yaitu penerapan pelayanan prima dipandang dari teori ServQual dimensi *tangible*, indikator penilaian aspek *tangible* dalam penelitian ini mencakup sarana dan prasarana, teknologi, dan sumber daya manusia. sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Jebres khususnya bagian pelayanan publik sebenarnya sudah lengkap, akan tetapi sebagian pengunjung merasa bahwa masih terdapat kekurangan di bagian lay out kantor. Beberapa informan masyarakat menyebutkan bahwa ruang pelayanan tergolong kecil dan sempit sehingga memberikan kesan semrawut dan dikatakan pula bahwa ruangan kurang tinggi sehingga mempengaruhi pencahayaan menjadi kurang. Di samping itu, dinilai bahwa sirkulasi udara juga kurang. Penempatan barang yang terkesan berlebihan dalam satu ruangan seperti layar dan ruang bermain anak dirasa kurang pas jika bersanding langsung dengan kursi antrian. Temuan tersebut sejalan dengan hasil penelitian Gustiani (2020) yaitu tata ruang kantor yang baik dapat meninggalkan kesan positif bagi pihak lain yang berkunjung ke kantor. Dalam menata ruang kantor ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu lokasi kantor, ukuran ruangan, cahaya, warna, udara, suara dan budaya kantor. Selain itu, beberapa informan menyatakan kebingungan ketika akan masuk ke ruang pelayanan publik karena tidak ada rambu-rambu atau penunjuk arah. Hasil temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu Alkam & Muin (2023) yang menyatakan bahwa penggunaan stiker reflektif pada plang mampu mewujudkan papan informasi arah dan keberadaan rambu ini diharapkan dapat melengkapi infrastruktur desa dalam persiapan Desa Sanrobone menjadi desa wisata budaya. Hal tersebut selaras dengan hasil penelitian Indriani & Suciyani (2023) bahwa taman di kawasan kantor pusat pemerintahan Kabupaten Tasikmalaya memiliki kualitas yang tidak baik karena tidak memiliki papan penunjuk arah dan rambu peringatan yang dapat membantu aktivitas pengunjung di dalam taman. Oleh karena itu, perlu adanya pengadaan aset supaya dapat mewujudkan taman yang sesuai dengan kriteria. Adapun terkait dengan teknologi yang diterapkan dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jebres sudah terintegrasi secara *online* dari data kelurahan hingga kecamatan, menggunakan Aplikasi Manajemen Agenda Pelayanan dan penggunaan aplikasi Disdukcapil untuk registrasi dokumen kependudukan secara *online*. Penerapan teknologi di pelayanan publik Kantor Kecamatan Jebres sudah dilakukan, tetapi masih perlu adanya sosialisasi lebih lanjut terkait aplikasi eksternal yang melibatkan masyarakat. Indikator terakhir yaitu

penampilan petugas pelayanan sudah tergolong rapi dan sopan. Temuan dari penelitian ini selaras dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Komala (2023), mengenai adanya fasilitas pendukung, teknologi, wadah aspirasi masyarakat (kotak saran), dan kerapian penampilan pegawai.

Kemudian, dimensi *reliability* indikatornya meliputi kepuasan masyarakat dan keahlian petugas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Jebres. Disebutkan oleh informan bahwa pelayanan bagus dan cepat, petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Jebres sudah bagus dan komunikatif, hanya saja masih kurang teliti dalam penandatanganan berkas. Selain itu, bahwa pelayanan pengambilan berkas kependudukan bagus dan cepat. Dijelaskan pula oleh pegawai *front office* bahwa pernah terdapat miskomunikasi yang menimbulkan masuknya aduan dari masyarakat melalui *online* dan kotak saran. Meskipun demikian, pihak Kecamatan Jebres dengan segera untuk merespon dan menyelesaikan miskomunikasi yang terjadi. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nur (2017) mengenai penerapan sistem pelayanan yang baik untuk pelanggan, adapun respon negatif dari pelanggan terkadang dikarenakan miss communication dengan pihak PLN Rayon Makassar sendiri. Dimensi *reliability* pelayanan publik Kantor Kecamatan Jebres sudah bagus, tetapi belum secara sempurna karena perlu adanya ketelitian yang harus ditingkatkan kembali.

Lalu, dimensi *responsiveness*, indikator yang digunakan dalam dimensi *responsiveness* dalam penelitian ini yaitu efektif dan efisiensi dalam pelayanan publik yang dilakukan di Kantor Kecamatan Jebres. Kepuasan/responsivitas dari penerima layanan yaitu masyarakat tercapai tidak hanya dalam hal teknis saja, tetapi juga tanggung jawab dari petugas pemberi layanan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat (Samsudin, 2021). Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jebres tergolong efektif dan efisien, tidak membutuhkan waktu lama, dibantu dengan adanya mesin antrian yang dapat memudahkan dalam proses pelayanan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Nur (2017) mengenai kesiapan pegawai PT PLN Rayon Makassar dalam melayani setiap *complaint* yang masuk dan menjadi prioritas untuk segera ditangani, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Selanjutnya dimensi *assurance*, indikator penerapan dimensi *assurance* dalam penelitian ini yaitu, keramahan, pengetahuan, dan keamanan dalam rangka memfasilitasi pelayanan publik Kantor Kecamatan Jebres. Temuan Utara *et al.* (2022) menyebutkan bahwa pegawai layanan belum memberikan senyuman dan sapaan, sehingga masyarakat mendapatkan ketidakramahan pegawai layanan. Hal ini dikarenakan, keramahan menjadi salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan. Adapun hasil temuan di lapangan disebutkan oleh beberapa informan bahwa pelayanan sudah lumayan bagus, ketika masuk ke ruangan disambut dengan senang hati oleh petugas pelayanan publik Kantor Kecamatan Jebres. Pendapat masyarakat menyatakan bahwa petugas pelayanan ramah terhadap masyarakat, pengetahuan petugas juga baik dilihat dari respon yang dengan cekatan diberikan ketika ada masyarakat yang bertanya. Selain itu, juga adanya jaminan keamanan dengan adanya linmas yang berjaga di Kantor Kecamatan Jebres. Hasil temuan ini senada dengan Hidayattullah (2017) keamanan di Kantor Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya menunjukkan upaya peningkatan mutu pelayanan dalam kaitannya dengan penciptaan rasa aman kepada masyarakat, yaitu dengan menempatkan juru parkir yang mengedepankan keamanan bagi masyarakat. Dimensi *assurance* pelayanan publik Kantor Kecamatan Jebres untuk petugas pelayanan dikategorikan Jebres melayani dengan sepenuh hati dan memiliki pengetahuan yang memadai, sehingga sebagai bentuk kepercayaan masyarakat kepada instansi pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan publik.

Dimensi terakhir yaitu *empathy* indikatornya meliputi pemberian perhatian kepada masyarakat dengan sigap menanggapi kebutuhan pelayanan dan memberikan arahan dengan jelas serta transparansi standar pelayanan. Disebutkan bahwa petugas memberikan arahan nyata kepada masyarakat terkait alur pemberkasan. Pernyataan tersebut selaras dengan pendapat masyarakat yang menerangkan bahwa petugas pelayanan memfasilitasi dengan baik ketika terdapat masyarakat yang tidak bisa melakukan registrasi online untuk pengajuan pendaftaran di aplikasi Disdukcapil. Hasil temuan tersebut dikuatkan oleh penelitian Irmawati dan Nurhannis (2017) bahwa dimensi *empathy* di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga terlaksana sesuai harapan masyarakat, dimana pegawai memberikan pelayanan atau perhatian secara pribadi kepada masyarakat sehingga tercipta suasana yang harmonis, walaupun di sisi lain masih terdapat kekurangan yang harus diperbaiki. Disebutkan oleh Hidayattullah (2017) bahwa keinginan masyarakat adalah datang untuk mendapatkan pelayanan secara jujur dan terbuka. Maka dari itu, pegawai penyedia layanan harus memberikan penjelasan yang jujur mengenai prosedur atau standar pelayanan. Kantor Kecamatan Jebres memberikan transparansi standar pelayanan, standar pelayanan sudah diupload secara *online* melalui website dan media sosial selain itu juga ada pada layar di ruang pelayanan publik Kantor Kecamatan Jebres. Dimensi *empathy* pelayanan publik Kantor Kecamatan Jebres sudah diterapkan dengan baik dengan membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam proses pendaftaran, memberikan informasi secara jelas dan transparan kepada masyarakat.

Menjawab rumusan masalah kedua yaitu hambatan dalam implementasi pelayanan prima di Kantor Kecamatan Jebres meliputi kekurangan sumber daya manusia dan kurangnya kesadaran pegawai. Kaitannya dengan jumlah sumber daya manusia yang terbatas di bagian pelayanan publik, disebutkan oleh camat dan pegawai bagian pelayanan publik menyebutkan bahwa keterbatasan sumber daya manusia di bagian pelayanan publik merupakan hambatan dalam pelaksanaan pelayanan prima. Jumlah sumber daya manusia di Kantor Kecamatan Jebres khususnya di bagian pelayanan publik masih kurang, harusnya ada bagian administrasi kependudukan, tetapi sampai saat ini masih kosong, alhasil diisi oleh pegawai pengolah data dan TKPK. Dimana kedua pegawai tersebut pada dasarnya tidak seharusnya mengisi jabatan *front office* karena pengolah data tidak masuk dalam *front office* dan TKPK sebagai pramubakti. Namun, karena kekosongan jabatan pengadministrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Jebres, akhirnya kedua pegawai tersebut diperbantukan untuk menjadi *front office*. Selain itu, menurut Kasi Pelayanan Publik sangat terbantu dengan adanya siswa atau mahasiswa yang prakerin atau magang di Kantor Kecamatan Jebres. Hal ini dikarenakan dapat membantu pelaksanaan pelayanan publik, meskipun bersifat sementara. Akibatnya, petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Jebres mengalami kewalahan, disebutkan bahwa jika pemohon atau masyarakat yang datang ramai tentu keteteran dalam memberikan pelayanan. Hal ini dikarenakan setiap pemohon memiliki tenggat waktu yang berbeda dalam melakukan pelayanan. Terlebih jika kebanyakan yang datang meminta untuk didaftarkan registrasi online yang akan memakan waktu lama. Petugas *front office* memaparkan bahwa keterbatasan personil jika masyarakat yang datang membludak tentu akan keteteran. Hambatannya dalam proses *online* dan masyarakat yang datang melebihi kapasitas terlebih untuk lansia, disabilitas, dan masyarakat yang tidak memiliki gawai pribadi sehingga proses pelayanan akan membutuhkan waktu lama. Hasil temuan ini sejalan dengan penelitian Hidayattullah (2017) yang menyatakan bahwa dibutuhkan aparatur pemerintah yang memadai dalam memberikan pelayanan prima. Keterbatasan jumlah pegawai pada bagian pelayanan publik dapat menghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat karena para pegawai harus merangkap pekerjaan. Dapat disimpulkan bahwa keterbatasan dan kekurangan sumber daya manusia khususnya di bagian pelayanan publik berpengaruh terhadap proses dan keberjalanan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Jebres. Kemudian terkait dengan kurangnya kesadaran pegawai, disebutkan oleh Camat dan Kasi Pelayanan Publik bahwa hambatan dalam pelayanan publik salah satunya kesadaran masing-masing pegawai, karena kalau dalam hatinya belum mempunyai kesadaran maka akan susah untuk mengimplementasikan pelayanan prima. Kesadaran pegawai akan tugas dan tanggungjawab serta melakukan hal baru yang bermanfaat bagi masyarakat dengan penuh percaya diri dan tenang merupakan suatu bentuk pelaksanaan misinya sebagai pegawai untuk melayani masyarakat, sehingga pelayanan yang diharapkan masyarakat dapat terwujud (Peyusinta & Setyawan, 2018). Berdasarkan hasil analisis yang dijabarkan dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan prima, kurangnya kesadaran pegawai menjadi hambatan dalam implementasinya.

Merespon dari adanya hambatan dalam pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Jebres, juga untuk menjaga supaya pelayanan prima tetap berjalan sebagaimana mestinya, berikut ini beberapa upaya yang telah dilakukan oleh Kantor Kecamatan Jebres yaitu disebutkan oleh Kepala Seksi Pelayanan Publik bahwa upaya untuk menangani kekurangan sumber daya manusia di bagian pelayanan publik yaitu melakukan koordinasi langsung dengan BKPSDM secara berkala untuk mengarahkan siswa/mahasiswa magang dan ditempatkan di Kantor Kecamatan Jebres. Terkait usulan untuk penambahan personil pegawai pengadministrasi kependudukan yang ditempatkan di bagian pelayanan publik sudah diajukan dari jauh hari, tetapi belum mendapat persetujuan dari pemerintah kota. Disebutkan pula oleh Camat bahwa upaya yang dilakukan untuk mengatasi kekurangan SDM bagian pelayanan publik yaitu dengan cara melakukan usulan pegawai sesuai ABK ke BKPSDM Kota Surakarta dan mengoptimalkan SDM yang ada di Kecamatan Jebres. Berdasarkan beberapa pendapat dari informan di atas dapat disimpulkan bahwa upaya yang saat ini dilakukan oleh pihak Kecamatan Jebres yaitu dengan koordinasi dengan BKPSDM untuk menyalurkan siswa/mahasiswa magang untuk ditempatkan di Kantor Kecamatan Jebres. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kurangnya kesadaran pegawai di Kantor Kecamatan Jebres diantaranya dengan diberikan pelatihan pelayanan prima bagi petugas *front office*, diberikan pelatihan pelayanan margin rentan bagi petugas *front office*, penerapan 5 S (Senyum, salam, sapa, sopan dan santun). Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ediwijoyo *et al.* (2023) untuk menciptakan pelayanan prima dengan cara memberikan penyuluhan mengenai manajemen pelayanan prima dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan aparatur pemerintahan Desa Kebakalan Kecamatan Karanggayam Kabupaten Kebumen. Selain itu, juga dilakukan komunikasi, *coaching*, mentoring, dan koordinasi serta adanya apel setiap pagi kepada pegawai. Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa Kantor Kecamatan Jebres sudah melakukan upaya untuk mengatasi kurangnya kesadaran pegawai dalam penerapan pelayanan prima yaitu dengan mengadakan pelatihan sebagai bekal

dan penerapan 5S dalam praktiknya. Di samping itu juga dilakukan komunikasi dan koordinasi yang baik antar pegawai di bagian pelayanan publik.

Upaya selanjutnya yaitu, adanya standarisasi ISO 9001:2015 yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan Jebres menjadi salah satu upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan prima. Adanya standar ISO di Kantor Kecamatan Jebres menjadi upaya penjaminan mutu pelayanan, karena setiap tahunnya terdapat audit internal dan eksternal untuk mempertahankan standarisasi ISO. Selain itu, adanya Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) secara berkala (setiap tahun) dan peningkatan setiap aspek PEKPP, mampu menjadi upaya Kantor Kecamatan Jebres untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan prima. Kemudian terkait dengan penanganan aduan di Kantor Kecamatan Jebres difasilitasi melalui *offline* dan *online*. Fasilitas aduan diantaranya terdapat kotak saran dan ruang konsultasi yang merupakan fasilitas aduan *offline*. Adapun untuk aduan *online* bisa melalui media sosial seperti Instagram, Twitter, Lapormas Wali, SP4N Lapor, dan Ulas. Kantor Kecamatan Jebres sudah mempunyai tim khusus yang bertugas untuk menangani aduan dan untuk keberjalanan aduan di *publish* di *website* kecamatan.

Pentingnya temuan penelitian ini dapat menjadi rujukan dan bahan pertimbangan baik bagi internal Kecamatan Jebres, maupun pihak eksternal yaitu masyarakat sebagai bahan bacaan dan informasi mengenai kajian kualitas pelayanan prima Kantor Kecamatan Jebres dari kacamata dimensi pelayanan prima dikaitkan dengan hambatan dalam pengimplementasian pelayanan prima dan upaya dalam peningkatan pelayanan prima.

Kesimpulan

Berdasarkan data yang berhasil dikumpulkan dan analisis yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan prima di Kantor Kecamatan Jebres mencakup penerapan pelayanan prima di Kantor Kecamatan berdasarkan 5 (lima) dimensi pelayanan prima yaitu dimensi *tangible* dalam pelayanan publik Kantor Kecamatan Jebres terkait dengan sarana prasarana sudah memadai, hanya saja beberapa masyarakat mengeluhkan terkait *lay out* ruang pelayanan terkait pencahayaan, sirkulasi udara, dan keberadaan area bermain anak. Selain itu, tidak adanya rambu penunjuk arah di depan atau samping Kantor Kecamatan Jebres mengakibatkan sebagian masyarakat yang baru pertama kali berkunjung bingung dengan arah masuk ruang pelayanan. Untuk penerapan teknologi sudah diterapkan dengan semestinya. Begitu pula untuk penampilan pegawai sudah baik. Namun, masih kekurangan jumlah pegawai di bagian pelayanan. Dimensi *reliability* dalam pelayanan prima di Kantor Kecamatan Jebres belum sepenuhnya terlaksana karena masih terdapat ketidaktepatan dalam proses pemberian pelayanan, sehingga masih perlu ditingkatkan lagi. Dimensi *responsiveness* dalam pelayanan publik Kantor Kecamatan Jebres tergolong efektif dan efisien, tidak membutuhkan waktu lama, dibantu dengan adanya mesin antrian dan anak magang yang dapat memudahkan dalam proses pelayanan. Dimensi *assurance* dalam pelayanan publik Kantor Kecamatan Jebres untuk petugas pelayanan dikategorikan dapat melayani dengan sepenuh hati dan memiliki pengetahuan yang memadai, sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat kepada instansi pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan publik. Dimensi *empathy* dalam pelayanan publik Kantor Kecamatan Jebres sudah diterapkan dengan baik dengan membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam proses pendaftaran dan memberikan informasi secara jelas dan transparan kepada masyarakat. Hambatan dalam pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Jebres yaitu jumlah sumber daya manusia terbatas. Hal ini dikarenakan jabatan pengadministrasi kependudukan di bagian pelayanan publik Kantor Kecamatan Jebres saat ini masih kosong. Kemudian, diisi oleh pejabat lain yang ditugaskan di bagian tersebut dan hanya berjumlah dua orang. Idealnya, menurut rumah jabatan yang ada untuk pegawai pengadministrasi kependudukan berjumlah tiga pegawai, tetapi saat ini masih mengalami kekosongan jabatan. Di samping itu, kesadaran pegawai dalam penerapan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Jebres untuk memberikan pelayanan prima belum sepenuhnya merata. Karena tergantung masing-masing pegawai. Adapun upaya yang dilakukan Kantor Kecamatan Jebres untuk meningkatkan pelayanan prima yaitu koordinasi dengan BKPSDM untuk mengatasi kekurangan pegawai di bagian pelayanan publik dengan cara mengajukan pengisian jabatan pengadministrasi kependudukan, karena belum disetujui. Maka untuk saat ini dengan merekrut siswa atau mahasiswa magang dan langsung diarahkan untuk ditempatkan di Kantor Kecamatan Jebres. Kemudian, pengadaan pelatihan *front office* oleh Kantor Kecamatan Jebres untuk meningkatkan kemampuan pelayanan prima. Kemudian adanya Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) dan peningkatan aspek PEKPP Kantor Kecamatan Jebres mengadakan PEKPPP sebagai sarana evaluasi dan peningkatan pelayanan publik. Lalu, Kantor Kecamatan Jebres mempunyai standar ISO 9001:2015 sebagai jaminan mutu pelayanan dan setiap tahun terdapat audit internal dan eksternal untuk mempertahankan ISO. Kemudian,

penanganan aduan Kantor Kecamatan Jebres dengan dibentuk tim pengelola aduan yang disiapkan untuk menangani setiap aduan yang masuk baik secara *online* maupun *offline* serta untuk perjalanan penanganan aduan di-*publish* secara transparan di website Kecamatan Jebres. Berdasarkan pengalaman peneliti dalam proses penelitian ini, terdapat beberapa keterbatasan penelitian yang dialami dan harapannya dapat menjadi perhatian bagi peneliti selanjutnya untuk lebih menyempurnakan penelitiannya karena penelitian ini tentu memiliki kekurangan yang perlu untuk diperbaiki dalam penelitian yang akan datang. Keterbatasan dalam penelitian ini diantaranya, perlu adanya studi lapangan terlebih dahulu untuk mendapatkan data terbaru dan pentingnya mempertimbangkan dengan spesifik terkait pemilihan informan untuk mendapatkan data yang mendalam.

Daftar Pustaka

- Alkam, R. B., & Muin, S. A. (2023). Perancangan dan Pemasangan Plang Reflektif Sebagai Penunjang Aksesibilitas Situs Bersejarah untuk Mendukung Visi Desa Sanrobone Menuju Desa Wisata. *Surya Abdimas*, 7(2), 229–238. <https://doi.org/10.37729/abdimas.v7i2.2662>
- Badan Pusat Statistik Kota Surakarta. (2023). *Kecamatan Dalam Angka Semau*. <https://surakartakota.bps.go.id/publication/2023/09/26/568d9517ff4b50627c69246d/kecamatan-jebres-dalam-angka-2023.html>
- Bina, U., Gorontalo, T., Prastyo, V., Sukmana, H., Sidoarjo, U. M., Publik, P., & Desa, P. (2022). *Kualitas pelayanan publik di pemerintah desa entalsewu kecamatan buduran kabupaten sidoarjo*. IX, 776–793. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i4.440>
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Gustiani, R. (2020). The Effect of Office Layout Arrangements on Employee Performance. *Jurnal Pengaruh Pengaturan Tata Ruang Kantor Terhadap Kinerja Karyawan*, 1–16.
- Hardiyansyah. (2018). Pengaruh Komunikator, Pesan, Media, Komunikan, dan Efek dalam proses Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik. In *Kualitas Pelayanan Publik* (pp. 1–250).
- Hidayattullah, B. H. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Wonocolo Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2), 734–739. <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i2.1253>
- Indriani, T., & Suciyani, W. O. (2023). Analisis Kualitas Aset Taman Di Kawasan Kantor Pusat Pemerintahan Kabupaten Tasikmalaya. *Jurnal Kajian Ruang*, 3(2), 184. <https://doi.org/10.30659/jkr.v3i2.31925>
- Irmawati, S., M, S. H., & Nurhannis. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. *Jurnal Katalogis*, 5(1), 188–197. <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/7968>
- Keputusan Menteri RI. (2021). *Kepmen Nomor 20 Tahun 2021 Pelayanan* (pp. 1–27). https://ppid.kemendikbud.go.id/?page_id=6346
- Komala, D. (2023). *Child Identity Card (KIA) Manufacturing Services at Disdukcapil Lahat to Increase Public Awareness*. 2(2), 21–30. <https://doi.org/https://doi.org/10.58222/jiv.v2i2.496>
- Nur, M. (2017). Kualitas Pelayanan Prima pada PT PLN (Persero) Rayon Makassar Selatan. *Jurnal Office*, 3(1), 72. <https://doi.org/10.26858/jo.v3i1.3501>
- Peyusinta, T. M., & Setyawan, D. (2018). Inovasi Piket Malam Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 7(1), 59–69. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1446/1021>
- Putra, I. G. A. S., & Bagia, I. W. (2022). Analisis Ketidaktertanggungjawab Kerja Pegawai Kantor Kecamatan Seririt Kabupaten Buleleng (Sebuah Kajian dari Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia). *Bisma: Jurnal Manajemen*, 8(3), 482–492. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/BISMA-JM/article/view/40513>
- Rebualos, R. A., Hidayat, J. J., Perwira Redi, A. A. N., Rozamuri, A. M., & German, J. D. (2024). Analysis of service quality in engineering design department through ServQual framework. *Procedia Computer Science*, 234, 1570–1577. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2024.03.159>
- Samsudin, M. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(2), 1028–1034. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i2.794>

- Ediwijoyo, S.P., Waluyo, A., Nasrullah, H., & Yuliyanto, W. (2023). Menciptakan Pelayanan Prima di Desa Kebakalan Kecamatan Karanggayam Kebumen. *JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 4(1), 31–41. <https://doi.org/10.37339/jurpikat.v4i1.1137>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*. ALFABETA. <https://online.anyflip.com/xobw/rfpq/mobile/index.html>
- Utara, R., Muhammad, A. S., & Okparizan. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Bakung Serumpun Kabupaten Lingga. *Student Online Journal*, 3(1), 615–622. <http://repositori.umrah.ac.id/id/eprint/2790>
- Yanto, M. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Karanggeneng Kabupaten Lamongan. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, III(2), 664–671. <https://doi.org/https://doi.org/10.30736/jpim.v3i2.178>