

Efektivitas Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan

Salsabilla Putri Rahmadhany

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Muhammadiyah Jakarta

Evi Satispi

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Muhammadiyah Jakarta

Jl. K.H Ahmad Dahlan, Cirendeui, Kec. Ciputat, Tangerang Selatan 15419

Email: salsabilaaputri53@gmail.com

Abstract. Public services organized by the state aim to fulfill the needs of citizens. Therefore, the government has an obligation to improve the quality of services provided. The South Tangerang City Government made innovations in organizing services through the construction of the Public Service Mall. This research aims to find out how the effectiveness of services at the South Tangerang City Public Service Mall. The research method used is descriptive qualitative. The results of this study indicate that the effectiveness of services at the South Tangerang City Public Service Mall based on the theory of Ridwan and Sudrajat (2009: 103) has been running quite effectively, but there are still some obstacles in the implementation of these services.

Keywords: Efficiency, Public Service, Good Governance

Abstrak. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh negara bertujuan untuk melakukan pemenuhan kepada kebutuhan warga negara. Maka dari itu pemerintah memiliki kewajiban dalam memperbaiki kualitas pelayanan yang disediakan. Pemerintah Kota Tangerang Selatan melakukan inovasi dalam menyelenggarakan pelayanan melalui pembangunan Mal Pelayanan Publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan berdasarkan teori Ridwan dan Sudrajat (2009:103) sebagian besar sudah berjalan dengan cukup efektif, namun masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan tersebut.

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Good Governance

LATAR BELAKANG

Dalam pelayanan publik Negara harus terus meningkatkan mutu pelayanan publiknya untuk mencapai standar yang lebih tinggi, pelayanan publik yang unggul akan mendukung pembentukan tata kelola pemerintahan yang baik. Pelayanan publik adalah kegiatan yang diselenggarakan pemerintah untuk melakukan pemenuhan kebutuhan warga negara. Karena masyarakatlah yang pada akhirnya menilai kualitas pelayanan yang diselenggarakan, maka pelayanan berkualitas tinggi menjadi prasyarat kepuasan masyarakat. Namun pada praktiknya pelayanan publik belum berjalan dengan baik, sebagai contohnya pada pemenuhan kebutuhan administrasi warga negara yang diketahui masih memiliki kekurangan. Salah satu kekurangan tersebut terjadi karena adanya beberapa instansi yang memberikan pelayanan tidak mengikuti Standar Operasional Prosedur, hal ini dikarenakan adanya ketidakjelasan prosedur dan tidak adanya batas waktu yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan, sehingga kurang efektif

dan efisien serta menyebabkan masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan tersebut merasa dirugikan dari segi waktu.

Pemerintah perlu meningkatkan kualitas pelayanan publik agar sesuai dengan standar yang dapat dijadikan pedoman, sehingga pelayanan bisa efektif dan efisien. Aparatur harus berfokus pada kepentingan masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Namun, tantangan seperti bertambahnya jumlah penduduk dengan distribusi yang tidak merata dan kualitas sumber daya manusia yang rendah juga menjadi masalah dalam pelayanan perizinan usaha di Indonesia.

Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan salah satu inovasi dalam penyediaan layanan publik yang diadopsi oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Presiden Republik Indonesia, Joko Widodo, mencetuskan ide untuk proyek ini, yang bertujuan untuk memberikan akses mudah kepada masyarakat ke satu lokasi untuk semua prosedur terkait perizinan serta layanan publik lainnya dari berbagai organisasi pemerintah dan non-pemerintah. Dengan adanya Mal Pelayanan Publik, diharapkan masyarakat dapat menyelesaikan semua perizinan di satu tempat, sehingga dapat meningkatkan manajemen waktu dan mendorong perubahan dalam birokrasi pelayanan publik.

Sebanyak 56 Mal Pelayanan Publik yang tersebar di seluruh Indonesia sudah dibangun dan juga diresmikan pada saat pertengahan 2022 lalu dengan titik persebaran sebagai berikut:

Gambar 1. 1 Peta Sebaran



Sumber: Website KEMENPAN RB

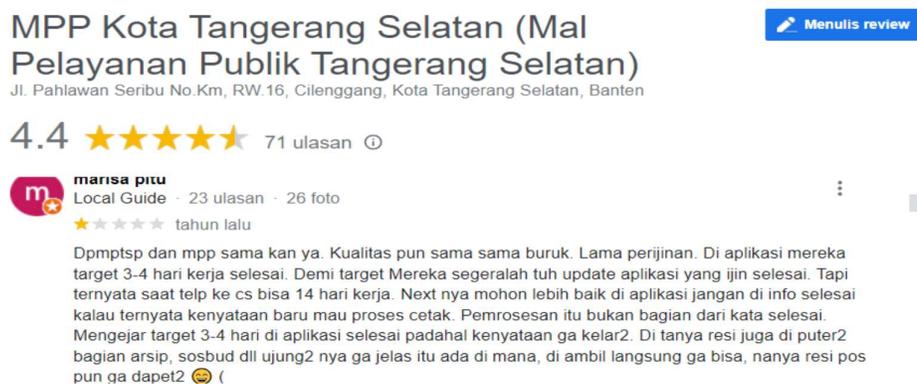
Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA), yang merupakan generasi pertama dari pendekatan ini, dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yang merupakan generasi kedua, merupakan pendahulu MPP. Fungsi PTSP dalam konteks MPP adalah sebagai pendorong untuk memperluas layanan-layanan tersebut, karena MPP merupakan generasi ketiga yang

memperluas cakupan tugas PTSP tanpa menghilangkan layanan-layanan sebelumnya.

MPP dianggap sebagai terobosan baru dalam pelayanan publik karena membuat proses pemberian layanan menjadi lebih efektif. MPP menangani proses perizinan, termasuk proses perizinan investasi dan ekspor, yang mudah ditangani dan dapat diselesaikan dengan cepat. Kota Tangerang Selatan membangun Mal Pelayanan Publik dan meresmikan MPP pada tanggal 15 April 2021. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan daya saing di dunia dalam kemudahan berbisnis dengan menawarkan kecepatan, keterjangkauan, kemudahan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dan mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai pelayanan.

Namun, dalam pelaksanaan kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kota Tangerang Selatan, ditemukan adanya hambatan sehingga masyarakat merasa kurang puas ketika memperoleh pelayanan di Mal Pelayanan Publik di Kota Tangerang Selatan. Hal ini terlihat dari observasi awal yang dilakukan pada tahun 2021-2023, dimana ditemukan adanya keluhan mengenai pelayanan yang kurang baik dan keterlambatan dari waktu yang telah dijanjikan sebelumnya melalui Google review.

Gambar 1. 2 Ulasan Google



Sumber: Google.com

Berdasarkan gambar diatas, pada tahun 2019 terdapat keluhan dari masyarakat mengenai ketidaksesuaian waktu dalam penyelesaian layanan. Meskipun jangka waktu yang dijanjikan adalah 3-4 hari, kenyataannya penyelesaiannya memakan waktu lebih dari yang dijanjikan. Masyarakat harus menunggu selama 14 hari kerja, dan mereka juga mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi terkait nomor resi pos, dengan tidak jelasnya tanggung jawab dari bidang layanan yang bersangkutan.

Selain itu, MPP Kota Tangerang Selatan memiliki situs web yang berisi berbagai informasi mengenai rincian tentang instansi dan layanan yang dimiliki, daftar fasilitas yang

menjadi bagian dari MPP Kota Tangerang Selatan, pengaduan, saran, dan kritik terkait layanan yang diberikan MPP Kota Tangerang Selatan, serta kemampuan untuk melakukan registrasi secara online.

Gambar 1. 3 Profil Website MPP Kota Tangerang Selatan



Sumber: Website Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan

Berdasarkan hasil pra-riset yang dilakukan mendapatkan informasi bahwa situs web yang dimiliki saat ini tidak aktif, tanpa ada kejelasan mengenai kapan akan aktif kembali. Salah satu fungsi utama situs web tersebut adalah untuk memperoleh nomor antrian, yang saat ini tidak berfungsi. Hal ini mengakibatkan masyarakat harus mendatangi lokasi untuk mendapatkan nomor antrian, dan tidak ada pemberitahuan di situs web tentang ketidakaktifannya. Selain itu, terdapat beberapa instansi yang masih tercantum di situs web MPP, padahal mereka tidak lagi menerima layanan di MPP Kota Tangsel. Masyarakat juga mengeluhkan bahwa waktu untuk mendapatkan layanan dianggap masih cukup lama.

KAJIAN TEORITIS

A. Pengertian Efektivitas

Konsep efektivitas menunjukkan sebuah kesuksesan ataupun kegagalan pencapaian tujuan. Ukuran efektifitas merupakan refleksi output. Ratminto dan Atik (2005;19) mengatakan efektivitas didasari atas tujuan yang ingin dicapai dengan perencanaan yang sudah ada namun masih ada saja kekurangan dari instansi tersebut untuk merespon dan hal ini yang tidak diinginkan oleh masyarakat karena pelayanan yang kurang transparan.

B. Efektivitas Pelayanan Publik

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Ridwan dan Sudrajat (2009:103) setiap

penyelenggara pelayanan public harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang yang diberlakukan dalam penyelenggara pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya penyelesaian
4. Sarana dan prasarana
5. Kompetensi pegawai
6. Produk pelayanan

METODE

Metode kualitatif adalah langkah-langkah penelitian sosial untuk mendapatkan data deskriptif berupa kata-kata dan gambar. Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh Lexy J. Moleong bahwa data yang dikumpulkan dalam penelitian kualitatif adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Sukmadinata (2006) menjelaskan bahwa definisi dari penelitian dengan metode deskriptif adalah karakteristik penelitian yang mengungkapkan secara spesifik berbagai fenomena sosial dan alam yang ada di dalam kehidupan masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Prosedur Pelayanan

Sejalan dengan tujuan dibentuknya MPP untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan bagi masyarakat dalam memperoleh layanan, evaluasi terhadap prosedur layanan dapat dilihat dari kemudahan masyarakat dalam memahami dan mematuhi prosedur tersebut.

Gambar 1. 4 Prosedur Pelayanan

Sumber: MPP Kota Tangerang Selatan 2021

Gambar 5.1 menggambarkan rangkaian proses pelayanan melalui website yang bertujuan memudahkan pengguna layanan untuk mendaftar dan mencari informasi mengenai pelayanan di Mal Pelayanan Publik, Namun, karena berbagai kendala, termasuk banyaknya instansi yang memiliki website sendiri dan sulit untuk menjadikan sebuah sistem saling terintegrasi di website Mal Pelayanan Publik, maka website tersebut belum dapat berjalan seefisien mungkin. Untuk menyiasatinya, maka dialihkan melalui situs web simponie milik DPMPTSP, yang mengkhususkan diri pada layanan perizinan saja. Saat ini, tujuan utama dari situs web tersebut adalah untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap layanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan.

Kemudian kemudahan prosedur pelayanan sudah bisa dibilang cukup baik karena layanan yang ditawarkan di sana sederhana. Sejak awal, masyarakat mendapatkan bantuan langsung dari petugas yang langsung memberikan arahan kepada mereka. Para petugas juga dinilai informatif sehingga membuat masyarakat merasa nyaman. Selain itu, prosesnya juga mudah, dengan alur yang mengikuti panduan. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun kebijakan kemudahan layanan pada umumnya telah berjalan dengan baik, namun tidak dapat diklaim bahwa kebijakan tersebut efektif karena adanya masalah dalam implementasi teknologinya.

B. Waktu Penyelesaian

Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan menetapkan batas waktu 14 hari kerja untuk menyelesaikan penyelenggaraan layanan proses tersebut.

Gambar 1. 5 Proses Penyelesaian Pelayanan



Sumber: Website SIMPONIE Kota Tangerang Selatan

Gambar diatas mengilustrasikan langkah-langkah yang terlibat dalam menyelesaikan layanan perizinan, termasuk verifikasi data, penjadwalan, berita acara pemeriksaan (BAP), persetujuan tim, persetujuan teknis, persetujuan verifikasi, keputusan izin, pengesahan izin, dan tanda tangan kepala dinas. Sesuai dengan persyaratan, semua rangkaian tersebut diselesaikan dalam waktu maksimal 14 hari kerja.

Masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan karena menurut penyelesaian layanan di instansi pemerintah biasanya memakan waktu yang cukup lama. Temuan ini didasarkan pada hasil wawancara dengan anggota masyarakat yang menggunakan layanan. Waktu penyelesaian proses layanan dianggap cepat dan sesuai waktu, bahkan beberapa layanan dapat diselesaikan dalam satu hari.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan sudah cukup optimal. Hal ini dikarenakan waktu pelayanan yang tersedia di sana dibatasi oleh pemerintah pusat, dan ketiadaan persyaratan administrasi masyarakat menjadi salah satu dari dua faktor yang menyebabkan keterlambatan waktu.

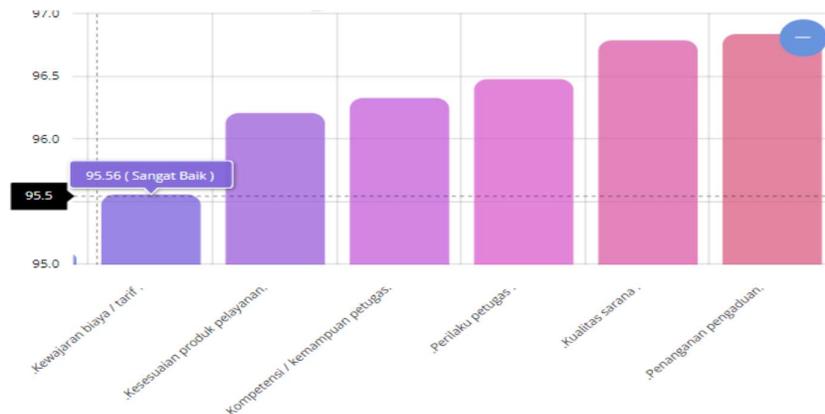
C. Biaya Penyelesaian

Biaya pelayanan dilakukan melalui pembayaran ditransfer langsung ke bank yang telah bekerja sama dengan pemerintah daerah, sesuai dengan indikasi biaya penyelesaian. Kemudian, tidak semua layanan memiliki nominal biaya layanan yang sama, melainkan masing-masing instansi dan layanan sudah memiliki ketentuan dari pemerintah pusat dan

daerah. Layanan yang dikenakan biaya hanyalah layanan perizinan dan paspor.

Hal ini diperkuat melalui data yang diperoleh pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap biaya pelayanan yang dapat dilihat pada grafik berikut:

Gambar 1. 6 Indeks Kepuasan Masyarakat Biaya Pelayanan



Sumber: Website MPP Kota Tangerang Selatan

Angka tersebut menunjukkan bahwa biaya pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan masih terjangkau, tidak ada pungutan biaya yang tidak diperbolehkan, dan indeks kepuasan masyarakat untuk indikator kewajaran biaya tarif memperoleh nilai 95,56 dan mendapat predikat sangat baik.

D. Sarana dan Prasarana

Mal Pelayanan Publik di Kota Tangerang Selatan memiliki sarana dan prasarana yang cukup lengkap dan sangat memada. Hal ini ditunjukkan oleh tabel sarana dan prasarana Mal Pelayanan Publik sebagai berikut:

Tabel 1.1 Tabel Sarana dan Prasaran Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah
1.	Ruang Bermain Anak	1
2.	Fasilitas Disabilitas	1
3.	Layanan Mandiri	5
4.	Cafeteria	1
5.	Ruang Menyusui	1
6.	Fasilitas Perbankan	1
7.	Pojok Baca	1
8.	Co-Working Space	1
9.	Auditorium	1
10.	Balai Nikah	1
11.	Tangsel Investmen Center (ITC)	1
12.	Mushola	1
13.	Ruang Tunggu	4
14.	Kursi Roda	1

15.	AC Central	1
16.	Televisi	16
17.	Dispenser	4

Sumber: Diolah Peneliti 2023

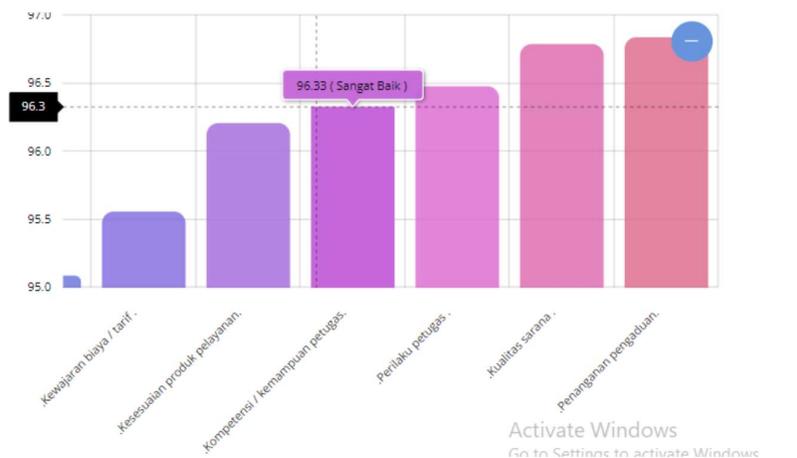
Berdasarkan tabel 1.1 di atas, infrastruktur Mal Pelayanan Publik diketahui cukup lengkap dan nyaman, dengan ruang tunggu yang memiliki fasilitas yang nyaman seperti sofa, televisi, dan air mineral gratis. Fasilitas tambahan seperti area bermain anak dan ruang laktasi sangat membantu masyarakat yang membawa anak saat melakukan pelayanan. Sehingga sarana dan prasarana yang tersedia di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan sudah cukup lengkap dan memadai dengan kondisi yang terawat dan dapat berfungsi dengan baik.

E. Kompetensi Pegawai

Berdasarkan indikator kompetensi karyawan, Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan secara rutin menyelenggarakan sesi pelatihan untuk anggota staf sebanyak satu kali dalam setahun yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat. Sesi ini ditujukan untuk melatih anggota staf loket layanan, yang berhubungan langsung dengan pelanggan dan tunduk pada SOP yang berlaku saat menjalankan tugasnya.

Salah satunya, yang terkait dengan tindakan pencegahan untuk meningkatkan kesadaran akan bahaya kejahatan korupsi, merupakan bagian dari pelatihan yang diterima oleh para petugas pelayanan publik. Pelatihan ini menjelaskan bahwa penyuapan dan gratifikasi merupakan dua contoh kejahatan korupsi yang sering mereka hadapi. Tujuan dari pelatihan ini adalah untuk membuat para pekerja menjadi lebih baik sehingga mereka dapat selalu mengingat bahaya yang terkait dengan pekerjaan mereka dan meningkatkan standar kinerja organisasi ketika memberikan layanan kepada masyarakat. Selain itu, masyarakat sebagai penerima layanan menilai bahwa anggota staf yang bertugas sangat berpengetahuan luas dan mampu memberikan respon yang positif. Mereka secara khusus menjelaskan berbagai hal dengan jelas dalam hal prosedur layanan dan kebutuhan administrasi. Masyarakat menilai bahwa sikap para petugas sangat ramah dan baik, serta layanan yang diberikan sangat sesuai dengan norma-norma layanan yang diharapkan dari bank.

Pengguna layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan merasa puas dengan keterampilan pegawai dalam memberikan layanan, seperti yang tercermin dalam indeks kepuasan masyarakat terhadap kompetensi pegawai sebagai berikut:

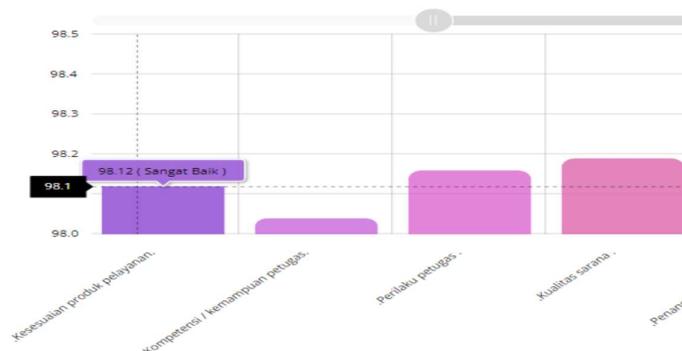
Gambar 1. 7 Indeks Kepuasan Masyarakat Kompetensi Pegawai

Sumber: Website MPP Kota Tangerang Selatan

Dengan nilai 96,33 yang berada pada posisi sangat baik, Gambar 1.7 menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan kompetensi yang baik dan sangat bermanfaat bagi masyarakat. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa para pegawai sudah memiliki tingkat kompetensi yang tinggi dan memenuhi persyaratan kompetensi pegawai, sehingga dapat melayani masyarakat dengan efektif dan efisien.

F. Produk Pelayanan

Dari indikator produk pelayanan diketahui bahwa produk telah sesuai dengan peraturan dan mengacu pada SOP yang berlaku. Indeks kepuasan masyarakat terhadap produk layanan berikut ini menunjukkan bahwa masyarakat umum merasa puas dengan layanan yang ditawarkan di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan:

Gambar 1. 8 Indeks Kepuasan Masyarakat Produk Pelayanan

Sumber: Website Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan

Masyarakat merasa sangat puas, seperti yang terlihat pada Gambar 1.8, dengan nilai

kepuasan sebesar 98,1 dan predikat sangat baik terhadap produk layanan yang ditawarkan di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan. Hal ini menunjukkan bahwa produk layanan yang ditawarkan cukup lengkap dan sesuai dengan peraturan yang berlaku, sehingga dapat memenuhi semua kebutuhan masyarakat. Masyarakat merasa puas dengan hasil pelayanan yang telah diterima, dan produk pelayanan yang diterima telah sesuai dengan ketentuan. Selain itu, penilaian masyarakat bersifat transparan karena situs web menyediakan akses ke survei penilaian masyarakat.

KESIMPULAN

Kesimpulan mengenai Efektivitas Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan adalah:

1. **Prosedur Pelayanan**

Meskipun prosedur pelayanan yang dilakukan oleh Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan relatif mudah untuk diikuti, namun keefektifannya terhambat oleh kurangnya penggunaan situs web mereka yang belum beroperasi sesuai dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tangerang Selatan Tentang Mekanisme Prosedur Pelayanan.

2. **Waktu Penyelesaian**

Penyedia layanan berupaya untuk menyelesaikan layanan tepat waktu, maka dapat dikatakan bahwa waktu penyelesaian layanan sudah efektif dengan durasi layanan maksimal 14 hari kerja.

3. **Biaya Pelayanan**

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak ada biaya pelayanan di luar yang telah ditetapkan dan biaya pelayanan yang dibebankan kepada pengguna layanan telah ditetapkan oleh Pemerintah.

4. **Sarana dan Prasarana**

Terdapat infrastruktur dan fasilitas yang nyaman dan lengkap, selain itu juga tersedia teknologi dan informasi yang telah membantu dalam upaya mengefektifkan pelayanan di Mal Pelayanan Publik.

5. **Kompetensi Pegawai**

Hal ini menunjukkan bahwa keterampilan atau sikap pegawai dalam memberikan layanan sudah cukup bersahabat, informatif, dan efektif sesuai dengan prosedur operasional standar (SOP) yang dimiliki.

6 Produk Pelayanan

Masyarakat menerima pelayanan yang telah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, yang ditunjukkan dengan hasil pelayanan yang diperoleh dalam indikasi ini. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa masyarakat mendapatkan manfaat dari Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan secara efisien.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka terdapat beberapa saran untuk menjadi bahan evaluasi yang berupa:

1. Dapat dengan cepat menyempurnakan mekanisme antrian online di situs web yang digunakan.
2. Media sosial perlu digunakan untuk menyebarkan lebih banyak informasi tentang jenis-jenis layanan yang ditawarkan oleh Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan.
3. Dapat menggunakan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai dasar evaluasi terhadap pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan.

DAFTAR REFERENSI

Artikel Jurnal

- Dwimawanti, Ida Hayu. "Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah)." *Dialog JIAKP* 1.1 (2004): 109-116.
- Hasiholan, Petra, Murtir Jeddawi, and Ika Sartika. "IMPLEMENTASI MAL PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BEKASI PROVINSI JAWA BARAT." *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia* 12.2 (2020): 405-422.
- Kartika, Dwi Febi, and Trena Aktiva Oktariyanda. "Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi poedak (pelayanan pendaftaran administrasi kependudukan online) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gresik." *Publika* (2022): 245-260.
- Maulana, Abdulah Rafi, dan Endro Widodo. "Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik." *Prosiding Simposium Nasional "Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan di Era Revolusi Industri 4.0"* (2020): 548-568.
- Mulianingsih, Sunasih. "INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI MASA PANDEMI COVID-19 DALAM MENINGKATKAN TATA PEMERINTAHAN DI KOTA CIMAHI." *Jurnal Media Birokrasi* (2021): 39-50.
- Muliawaty, Lia, dan Shofwan Hendryawan. "Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang)." *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi* 11.2 (2020): 45-57.

Buku

- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Miles, Mattew B dan Amichael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohisi. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Mulyadi, D., & Hendrikus T. Gedeona, M. N. A. (2016). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta
- Muslim, dan Larbiel Hadi. 2017. *Pelayanan Publik : Konsep, Inovasi, dan Semangat Anti Korupsi*. Pekanbaru. Kreasi Edukasi.
- Pasolong, H. (2008). *Teori Administrasi Publik (pertama)*. Alfabeta
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima (pertama)*.
- Ratminto, Atik S, W. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yokyakarta. Pustaka Pelajar.
- Ridwan, Juniarso. dan Sudrajat, Achmad Sodik.2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Public*. Bandung: Nuansa
- Sinambela L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Public, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta
- Suwarno, Y. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta. STIA-LAN Press