



Dampak Rendahnya Tingkat Pendidikan Pegawai Terhadap Efektifitas Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19

Penulis:

Ni Luh Mira Anggariyani¹, Stenly Ferdinand Pangerapan²

Afiliasi:

Institut Pemerintahan Dalam Negeri Kampus Kalimantan Barat, Indonesia^{1 2}

Email:

luhmira079@gmail.com¹, stenly@ipdn.ac.id²



©2021 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License-(CC-BY-SA) (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

 DOI : <https://doi.org/10.33701/jitpm.v1i1.1957>

*Penulis Korespondensi

Ni Luh Mira Anggariyani
Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN)
Kampus Kalimantan Barat
Email: luhmira079@gmail.com

Diterima: 26 Februari 2021
Direvisi: 29 Maret 2021
Publikasi Online: 30 Juni 2021

Abstract

Public service is an activity or series of activities in order to meet the needs of services in accordance with the laws and regulations for every citizen and resident of goods, services, and / or administrative services provided by public service providers. All citizens and residents hope to get good service from every public service in every agency or unit that plays a role in providing these services. The Human Resources Staffing and Development Agency (BKPSDM) is one of the offices that handle staffing at the regency/ city level. The writer chooses the Human Resources Staffing and Development Agency of Karangasem Regency, Bali Province in the field of employee education level as the object of this research. This study uses qualitative methods and quantitative approaches. The result of this study shows that the number of employees in the Human Resources Staffing and Development Agency of Karangasem Regency in the level of education is still low, and still reluctant employees with higher education to be placed in Karangasem Regency because of several factors so that employees with higher education choose to devote their services in the Province or in the Hub. It can be concluded that low levels of education in employees cause ineffectiveness to public services that cause the Government of Karangasem Regency must make innovations and visions to attract the attention of employees with a high level of education or in accordance with what is needed.

Keywords: *public service; education level; employees; ineffectiveness*

Abstrak

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Seluruh warga negara dan penduduk berharap mendapatkan pelayanan yang baik oleh setiap public service yang ada di setiap instansi atau unit yang berperan dalam memberikan pelayanan tersebut. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) adalah salah satu badan yang menangani kepegawaian ditingkat kabupaten/kota. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Karangasem, Provinsi Bali di bidang tingkat Pendidikan pegawai yang merupakan objek penelitian penulis, penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan pendekatan kuantitatif. Hasil dari penelitian ini adalah jumlah pegawai di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Karangasem tingkat pendidikannya masih rendah, dan masih enggan pegawai dengan Pendidikan tinggi untuk ditempatkan di Kabupaten Karangasem karena beberapa faktor sehingga pegawai dengan Pendidikan tinggi

memilih untuk mengabdikan jasanya di Provinsi ataupun di Pusat. Dapat disimpulkan tingkat Pendidikan yang rendah pada pegawai menyebabkan ketidakefektifan terhadap pelayanan publik, sehingga pemerintah kabupaten Karangasem harus membuat inovasi dan visi untuk menarik perhatian pegawai dengan tingkat Pendidikan yang tinggi atau sesuai dengan yang dibutuhkan.

Kata kunci: pelayanan publik; tingkat pendidikan; pegawai; ketidakefektifan

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Efektifitas Pelayanan Publik, berasal dari 3 suku kata yaitu efektifitas, pelayanan dan publik. Efektifitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau capaian suatu tujuan yang diukur dengan kualitas, kuantitas dan waktu yang sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya.

Efektifitas Pelayanan Publik adalah tingkat keberhasilan yang dapat dicapai dalam memberikan Pelayanan Publik. Suatu keberhasilan dapat dicapai oleh suatu Lembaga atau suatu instansi apabila telah memenuhi syarat-syarat dalam upaya mencapai pelayanan publik yang menjadi tujuan instansi terkait. Syarat tersebut adalah adanya kewenangan, dimana kewenangan tersebut terbagi menjadi beberapa unsur yaitu, personil, pembiayaan, peralatan atau sarana/prasarana, dan regulasi atau dokumentasi. Apabila persyaratan tersebut telah terpenuhi dan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh instansi terkait maka efektifitas atau keberhasilan dalam pelayanan publik akan dapat terwujud.

Dimasa Pandemi Covid-19 ini, banyak pegawai yang terkena Pemutusan Hubungan Kerja maupun harus melakukan kegiatan pelayanan publik dari rumah masing-masing. Dengan adanya Pandemi Covid-19 ini, pegawai dibutuhkan dan diharapkan dapat menguasai teknologi informasi yang berkembang saat ini, demi menunjang berjalannya kegiatan atau terpenuhinya visi dan misi suatu instansi terkait dan tujuan instansi dapat tercapai sesuai dengan

yang diharapkan, walaupun dengan kekurangan yang melanda Pemerintahan saat ini.

Masa Pandemi ini menuntut pegawai harus memiliki inovasi dan kreatifitas maupun keterampilan dan keahlian dalam memanfaatkan perkembangan teknologi saat ini. Dengan kemampuan dan keahlian dibidang teknologi akan menunjang kegiatan di instansi dapat dijalankan walaupun melalui via Dalam Jaringan (daring). Banyak aplikasi yang diciptakan oleh instansi dalam upaya memenuhi pelayanan kepada publik atau masyarakat.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia adalah salah satu instansi yang menangani dan mengurus tentang kepegawaian yang ada di kabupaten/kota. Dengan adanya badan tersebut upaya pelayanan publik dapat berjalan sesuai dengan tujuan Pemerintah Daerah. Pelayanan Publik akan dirasakan oleh masyarakat apabila *public service* atau pelayan publiknya memenuhi kriteria atau syarat dan apabila pegawai tersebut telah menerima pelayanan publik dari instansi terkait. Di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Karangasem syarat-syarat dalam mencapai keberhasilan atau efektifitas pelayanan publik belum terpenuhi, dilihat dari jumlah pegawai yang masih sangat sedikit dan tingkat Pendidikan yang masih rendah. Hal ini akan mempengaruhi sulitnya tercapai efektifitas pelayanan publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Karangasem.

Persyaratan atau kategori kewenangan dalam upaya efektifitas pelayanan publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Karangasem di masa Pandemi Covid-19 terlampir dan tersirat di dalam data-data OPD tersebut, yaitu muali dari personil di BKPSDM sampai dengan regulasi yang mengatur tugas pokok dan fungsi dalam menjalankan BKPSDM Di Kabupaten Karangasem. Persyaratan tersebut diantaranya :

Personil di BKPSDM Kabupaten Karangasem

Diagram 1. Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan Di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Karangasem Tahun 2020.



Sesuai dengan diagram tersebut, Pusat perhatian penulis yaitu terhadap pegawai yang ada di Kabupaten Karangasem, khususnya di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jumlah pegawai lulusan Sekolah Menengah Pertama sebanyak 2 orang, pegawai lulusan Sekolah Menengah Atas/Kejuruan sebanyak 15 orang, pegawai dengan lulusan Sarjana S1 sebanyak 19 orang, dan pegawai lulusan Sarjana S2 sebanyak 4 orang. Total keseluruhan pegawai adalah 40 orang. Jadi, dapat disimpulkan Jumlah pegawai yang mengabdikan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Karangasem masih rata-rata lulusan SMA/SMK, hal ini yang menyebabkan rendahnya tingkat pelayanan yang diberikan oleh para pegawai kepada masyarakat, karena tingkat Pendidikan yang masih rendah.

Peralatan/Sarana & Prasarana

Diagram 2. Sarana Prasarana

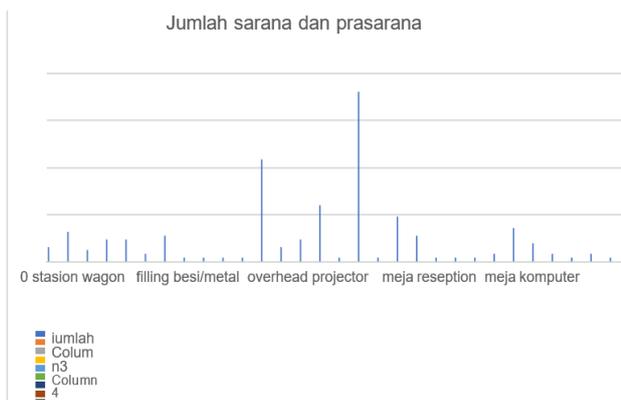


Diagram 3. Peralatan



Sesuai dengan data pada diagram 2 dan diagram 3 jumlah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Karangasem, sudah cukup mendukung dan memadai khususnya yang berkaitan dengan teknologi, jumlah yang cukup tersebut dilihat juga dari jumlah pegawai yang ada, dimana jumlah pegawai sedikit dan sarana/prasarana yang ada akan mampu dalam upaya memberikan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pemerintah daerah dan sesuai dengan visi dan misi dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Karangasem.

Dengan adanya peraturan tersebut maka tugas pokok dan fungsi di dalam instansi tersebut dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga upaya pencapaian dan peningkatan pelayanan publik dapat dilakukan secara maksimal.

Selain kewenangan dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Karangasem, ada juga beberapa jenis pelayanan yang diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Karangasem, yaitu diantaranya :

Kartu Pegawai Negeri Sipil (KARPEG)

Kartu Pegawai Negeri Sipil (KARPEG) merupakan kartu identitas pegawai negeri sipil yang berlaku selama yang bersangkutan sebagai pegawai negeri sipil. Sebagai kartu identitas Karpeg hanya diberikan kepada pegawai yang

telah berstatus PNS dan merupakan salah satu persyaratan yang harus dilampiri dalam pengurusan Administrasi Kepegawaian, seperti Kenaikan Pangkat, kenaikan gaji berkala dan sebagainya yang berkaitan dengan karier pegawai tersebut.

Kartu Istri (KARIS)/Kartu Suami

Kartu ini merupakan identitas bagi istri/suami sah dari PNS yang bersangkutan. Apabila seorang PNS berhenti sebagai PNS tanpa hak pensiun, maka Karis/Karsu yang telah diberikan kepada istri/suami PNS tidak berlaku lagi.

Konversi NIP

Dalam rangka penertiban dan pengendalian administrasi PNS maka setiap PNS wajib diberikan NIP. NIP tersebut harus memiliki makna dan dapat mencerminkan tugas dan fungsi PNS yang bersangkutan.

Kartu PNS Elektronik (KPE)

KPE merupakan kartu identitas PNS yang memuat data PNS tersebut beserta keluarganya yang berbentuk elektronik.

Kenaikan Pangkat

Kenaikan pangkat adalah sebuah penghargaan yang diberikan Lembaga atau instansi kepada Pegawai Negeri Sipil atas pengabdianya kepada negeri, kenaikan pangkat ada dua jenis yaitu, kenaikan pangkat regular dan kenaikan pangkat pilihan.

Pemberian Penghargaan Bagi Pegawai

Pemberian penghargaan bagi pegawai merupakan sebuah penghargaan yang diberikan atas kesetiaan dan perjuangannya di wilayah yang menjadi bagian dari NKRI, penghargaan tersebut seperti Penganugerahan Tanda Kehormatan Satya Lancana Karya Satya.

Pensiun PNS

Ada beberapa kategori seorang PNS dapat dinyatakan pensiun, yaitu non batas usia pensiun, batas usia pensiun, dan pensiun janda/duda.

Pengelolaan Penegakan Disiplin PNS

Pengelolaan penegakan disiplin PNS sesuai dengan pedoman atau peraturan yang berlaku, yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010.

Pelayanan Proses Izin Perceraian Pegawai

Pelayanan proses izin perceraian pegawai dilakukan sesuai dengan dasar hukum yang mengatur yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 1990 tentang Izin Perkawinan dan Izin Perceraian bagi PNS.

Dengan adanya kewenangan dan data tersebut, penulis ingin mengangkat masalah yang berkaitan dengan personil atau pegawai yang dimiliki oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Karangasem, yaitu berkaitan dengan tingkat Pendidikan pegawai yang masih rendah, dari permasalahan tersebut akan mempengaruhi pelayanan publik yang akan diberikan oleh instansi tersebut. Ruang lingkup penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah di Pemerintahan Daerah, pelayanan publik, efektifitas dalam pelayanan publik, pengaruh tingkat Pendidikan pegawai terhadap efektifitas pelayanan publik.

Lokus penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah pada kepegawaian Daerah Kabupaten/Kota, yaitu Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Karangasem, Provinsi Bali.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh tingkat Pendidikan pegawai dalam meningkatkan efektifitas pelayanan publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Kabupaten Karangasem.

Kegunaan dari penelitian ini adalah dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Karangasem disaat Pandemi Covid-19 ini, dengan cara menggunakan Sumber Daya Manusia yang memiliki kualitas dan kuantitas yang kompeten agar tujuan organisasi atau instansi dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

METODE

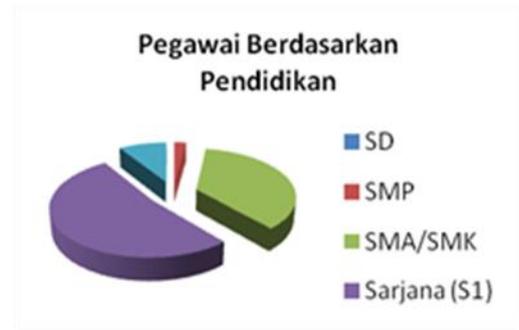
Desain penelitian ini menggunakan desain deskriptif. Desain deskriptif adalah suatu bentuk hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk penggambaran secara eksplisit dan penjabaran sesuai dengan data yang diperoleh baik melalui wawancara maupun telaahan dokumen instansi terkait.

Teknik pengumpulan data yang dipakai pada laporan hasil penelitian ini adalah menggunakan teknik telaahan dokumen, hal ini disebabkan oleh adanya Pandemi Covid-19 sehingga teknik pengumpulan data hanya bisa dilakukan dengan telaahan dokumen dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Karangasem yang diambil langsung datanya atau dokumennya dari Instansi terkait. Teknik analisis data yang digunakan dalam laporan hasil penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan hasil telaahan dokumen yang telah dilakukan oleh peneliti, sehingga mendapatkan hasil yaitu tingkat Pendidikan di Badan Kepegawaian dan pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Karangasem, Provinsi Bali rata-rata pegawainya masih rendah, dan dibutuhkan pegawai dengan tingkat Pendidikan tinggi sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh instansi tersebut. Dengan tingkat Pendidikan pegawai yang masih rendah menyebabkan pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat belum diterima secara baik dan maksimal. Hal ini menjadi evaluasi bagi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Karangasem dan juga Kepala daerah Kabupaten Karangasem (Bupati), agar lebih memperhatikan pegawai dengan maksud dan tujuan agar memaksimalkan pelayanan publik yang ada di Kabupaten Karangasem. Hasil penelitian yang telah diperoleh didapatkan melalui telaahan dokumen yaitu mengenai data-data yang ada di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Karangasem Provinsi Bali. Data tersebut membahas tentang jumlah pegawai dan tingkat Pendidikan terakhir pegawai, peralatan atau sarana/prasarana yang ada dan digunakan instansi tersebut, pembiayaan atau anggaran yang diterima dan digunakan oleh instansi tersebut dan regulasi yang digunakan atau peraturan yang digunakan.

Diagram 5. Pendidikan Pegawai



Tabel 1. Jumlah dan tingkat Pendidikan pegawai

No	Pendidikan	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1.	SD	-	-	-
2.	SMP	2	-	2
3.	SMA/SMK	8	7	15
4.	Sarjana S1	10	9	19
5.	Sarjana S2	4	-	4
TOTAL :		24	16	40

Dari diagram dan tabel diatas, tingkat Pendidikan dan jumlah pegawai di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Karangasem masih sangat kurang dan rendah, hal ini yang mengakibatkan sulitnya tercapai efektifitas pelayanan publik kepada masyarakat. Jika terus berlanjut maka kepuasan kerja dan kepuasan masyarakat tidak akan terpenuhi, hal ini akan menyulitkan Daerah Kabupaten Karangasem untuk maju dan berkembang, dan tidak akan mampu bersaing dengan daerah lain dalam upaya memajukan daerahnya.

Diagram 6. Sarana dan Prasarana

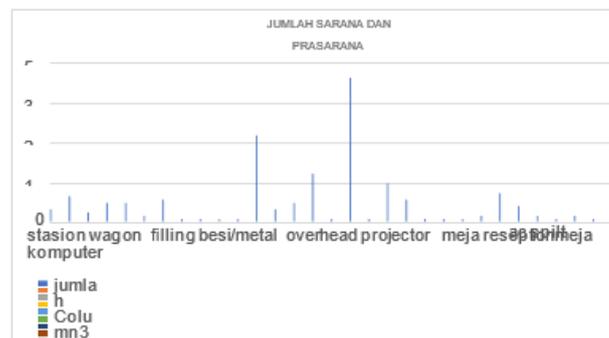


Diagram 7. Sarana dan Prasarana



Dari diagram diatas, ditunjukkan bahwa sarana dan prasarana dalam Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Karangasem sudah termasuk dalam kategori baik, jumlah sarana dan prasarana yang sesuai dengan pegawai yang ada di instansi tersebut. Kelengkapan sarana dan prasarananya sudah lengkap dalam upaya memenuhi kebutuhan baik dalam pelayanan publik maupun kebutuhan pegawai yang ada.

Diagram 8. Anggaran



Dari diagram tersebut terlihat tersedianya anggaran dan penggunaan anggaran di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Karangasem sudah sesuai dengan kebutuhan yang ada. Anggaran yang disediakan sebesar Rp.638.411.766 dan yang digunakan sebesar Rp.426.512.336, terlihat dari anggaran yang disediakan sudah melebihi kebutuhan yang diperlukan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Karangasem, sehingga anggaran

yang berlebih tersebut dapat dimanfaatkan untuk memenuhi sarana dan prasarana yang belum tersedia di instansi tersebut.

Selain adanya pegawai, peralatan dan anggaran, kepala daerah kabupaten (Bupati) harus menyediakan regulasi atau peraturan-peraturan yang mengikat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya manusia Kabupaten Karangasem dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Ada beberapa peraturan yaitu : Peraturan Bupati Karangasem Nomor 37 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Karangasem; Peraturan Bupati Karangasem Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; dan Peraturan Bupati Karangasem Nomor 3 Tahun 2020 atas Perubahan Keempat Peraturan Bupati Karangasem Nomor 37 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Karangasem.

Dengan adanya seluruh kewenangan tersebut dan dapat terpenuhi dengan baik maka pelayanan publik akan tercapai dengan maksimal dan sesuai dengan tujuan Pemerintahan Daerah, apabila masih ada kekurangan maka akan menghambat tercapainya pelayanan publik yang baik.

KESIMPULAN

Kesimpulan hasil penelitian adalah efektifitas pelayanan publik adalah suatu kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan pelayanan publik secara tepat dan cepat kepada masyarakat. Setiap instansi di daerah memiliki tujuan yang sama yaitu efektifitas pelayanan publik, maka pemerintah daerah menetapkan pembagian kerja kepada seluruh instansi yang ada dibawahnya dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Salah satunya adalah Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Karangasem, Provinsi Bali. Untuk mencapai pelayanan publik maka Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya manusia Kabupaten Karangasem memerlukan kewenangan untuk mencapai hal tersebut, kewenangan tersebut terdiri dari empat

al yaitu personil atau pegawai, peralatan atau sarana/prasarana, pembiayaan atau anggaran, dan regulasi atau peraturan.

Dengan data yang telah diteliti maka dihasilkan pelayanan publik di instansi tersebut masih kurang, ini dipengaruhi oleh tingkat Pendidikan pegawai yang ada di instansi tersebut masih rendah dan jumlahnya sedikit. Hal ini mempengaruhi kualitas dan kuantitas dari pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Rekomendasi yang dapat dilakukan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Karangasem, Provinsi Bali adalah dengan mengajukan penambahan pegawai kepada pemerintah daerah dengan tingkat Pendidikan terakhir minimal Sarjana (S1), agar lebih memaksimalkan kinerja pegawai, kemudian melakukan Pendidikan dan Pelatihan bagi pegawai dalam upaya meningkatkan kualitas pegawai dalam melakukan Pelayanan Publik di masa Pandemi Covid-19 yang berbasis teknologi.

REFERENSI

- Pengertian-pelayanan-menurut-abli-faktor- serta fungsi-dan-tujuan-pelayanan-terlengkap.* (2021, Juni 25). Diakses dari pelajaran.co.id: <https://www.pelajaran.co.id>
- (2021, Juni 28). Diakses dari um-palembang: <http://repository.um-palembang.ac.id/>
- Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kab. Karangasem. (2021). *Rencana Strategi*. Karangasem.
- Purwaningtyas, K. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Langkah Strategis Mengupayakan Pencapaian Pembangunan Berkelanjutan Di Masa Pandemi Covid -19. *Jurnal Identitas*, 1(2), 14-25. <https://doi.org/10.52496/identitas.v1i2.144>
- Ediwijoyo, S.P., Yulianto, W., & Waluyo, A. (2020). Meningkatkan pelayanan publik Di Desa Padureso Kec. Padureso Kebumen dengan Sosialisasi dan Penyuluhan Tata Kelola Administrasi Desa. *JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 1(3), 354-363.

- <https://doi.org/10.37339/jurpikat.v1i3.412>
- Negara, A.K., & Febrianti, R.W. (2019). Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik, Perceived Organizational Support Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Organisasi Sektor Publik Di Kota Tangerang. *Dynamic Management Journal*, 3(2), 53-64. <http://dx.doi.org/10.31000/dmj.v3i2.1962>
- Miliah, R., & Kusuma, Y. (2021). Reformasi Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Ministrate: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah*, 3(2), 94-101. <https://doi.org/10.15575/jbpd.v3i2.13560.g5979>
- Santoso, A.D., Nasyaya, A., Nengyanti, & Junaidi (2021). Integrasi Penggunaan Media Sosial dalam Pelayanan Publik untuk Merespon Pandemi Covid-19. *CARADDE: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 584-593. <https://doi.org/10.31960/caradde.v4i1.817>