

KUALITAS PELAYANAN PADA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA BEKASI

Author

Alya Dwi Rahayu¹, Hanny Purnamasari²

Affiliasi

^{1,2}Universitas Singaperbangsa Karawang, Jl. HS. Ronggo Waluyo, Puseurjaya, Telukjambe Timur, Karawang, Jawa Barat 41361

Email

1910631180005@student.unsika.ac.id¹

hanny.purnamasari@fisip.unsika.ac.id²

Received: Februari-24-2023

Revised: Juni 22, 2023

Accepted: Juni 24, 2023

Available Online: June 30, 2023

Corresponding author

Alya Dwi Rahayu

²Universitas Singaperbangsa Karawang

e-Mail: 1910631180005@student.unsika.ac.id

ABSTRAK

Sering ada perbedaan antara keduanya dalam hal kualitas layanan, yang secara langsung berkaitan dengan seberapa baik suatu organisasi melayani pelanggannya. Karena beberapa kekurangan, pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dalam hal ini tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan. Indikator pelayanan masih lebih bersifat konseptual, dan pelaksanaannya masih jauh dari harapan, seperti halnya UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang belum sepenuhnya dilaksanakan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis data yang dikumpulkan dalam menjelaskan kualitas pelayanan pada Badan Kesbangpol Kota Bekasi, maka peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Peneliti mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Data primer dan sekunder digunakan dalam penelitian ini. Informan untuk wawancara mendalam dengan organisasi dan orang-orang terkait, antara lain Kepala Bidang Politik Dalam Negeri Badan Kesbangpol Kota Bekasi, Kasubbid Pendidikan Politik dan Peningkatan Demokrasi Badan Kesbangpol Kota Bekasi, serta Masyarakat yang melakukan pelayanan di Badan Kesbangpol Kota Bekasi. Mereduksi data, menyajikan data, dan memverifikasi atau menarik kesimpulan adalah semua langkah yang diperlukan dalam analisis data. Temuan studi menunjukkan bahwa Badan Kesbangpol Kota Bekasi tidak mampu memberikan pelayanan yang secara umum memuaskan. Sebagaimana disyaratkan asas pelayanan publik dalam Pasal 4 UU No. 25 Tahun 2009, Badan Kesbangpol Kota Bekasi belum mengejar indikator seperti profesionalisme, keterbukaan, ketepatan waktu, penyediaan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.

Kata Kunci: Badan Kesbangpol Kota Bekasi, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

There is often a difference between the two in terms of service quality, which is directly related to how well an organization serves its customers. Due to several deficiencies, the public services provided by the government in this case are not in accordance with the standards set. Service indicators are still more conceptual in nature, and their implementation is still far from expectations, such as Law 25 of

2009 concerning Public Services which has not been fully implemented. This study aims to describe and analyze the data collected in explaining the quality of service at the Bekasi City Kesbangpol Agency, so the researchers used a qualitative descriptive approach. Researchers collect data through interviews, observation and documentation. Primary and secondary data are used in this study. Informants for in-depth interviews with related organizations and people, including the Head of Domestic Politics of the Bekasi City Kesbangpol Agency, Head of Political Education and Democracy Enhancing Sub-Division of the Bekasi City Kesbangpol Agency, and the public who carry out services at the Bekasi City Kesbangpol Agency. Reducing data, presenting data, and verifying or drawing conclusions are all necessary steps in data analysis. The findings of the study show that the Bekasi City Kesbangpol Agency is not able to provide generally satisfactory services. As required by the principle of public service in Article 4 of Law no. 25 of 2009, the Bekasi City Kesbangpol Agency has not pursued indicators such as professionalism, openness, timeliness, provision of facilities and special treatment for vulnerable groups.

Keywords: Bekasi City Kesbangpol Agency, Service Quality, Public Service.

PENDAHULUAN

Tanggung jawab dan kewajiban utama pemerintah adalah untuk mengelola dan memenuhi pelayanan publik. Meskipun pemerintah bertanggung jawab untuk mempertahankan tingkat layanan publik tertentu bagi warganya, masyarakat umum dapat mengamati dan mengevaluasi seberapa baik layanan tersebut diberikan (Ana, 2019). Evaluasi pelayanan publik di Indonesia terus menimbulkan pertanyaan. Hal ini ditunjukkan Ombudsman RI masih mendapatkan 2.706 pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik selama triwulan I tahun 2022 (Januari hingga Maret). Badan Pertanahan Nasional berada di urutan kedua dengan 336 laporan, diikuti oleh lembaga pemerintah dan kementerian dengan 196 laporan, polisi dengan 168 laporan, dan lembaga pemerintah daerah dengan 1.403 laporan. BUMN/BUMD berada di urutan ketiga dengan 167 laporan (Widyaning, 2022).

Pengertian “pelayanan publik” dari Pasal 1 UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik: Pelayanan publik ditawarkan kepada semua penduduk dan warga negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk menyediakan barang, jasa, dan/atau administratif. Untuk melaksanakan misi yang telah ditetapkan, organisasi pelaksana diwajibkan oleh Pasal 8 UU No. 25 Tahun 2009 merencanakan pelayanan publik yang sekurang-kurangnya meliputi: penyelenggaraan pelayanan, penanganan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengendalian intern, sosialisasi kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi. Pada Pasal 16 dan 17 UU No. 25 Tahun 2009 menjabarkan kewajiban dan larangan yang harus dipatuhi pelaksana. Selain itu, Husni (dalam Ahdhan, 2014, p. 2192) menegaskan bahwa pelayanan publik dapat diberikan secara efektif jika konsep-konsep tersebut diterapkan dengan sungguh-sungguh dalam praktiknya.

Meski telah disahkan UU Pelayanan Publik No. 25 tahun 2009, persoalan tetap ada. Karena birokrasi yang mendukung mereka, diketahui bahwa masyarakat di Indonesia tidak puas dengan pelayanan publik yang ditawarkan oleh pemerintah. Birokrasi ini seringkali lambat, rumit, berbelit-belit, kurang transparan, kurang informasi, dan ditandai dengan kurangnya sumber daya. Misalnya proses pengurusan perizinan atau administrasi masyarakat harus datang

langsung ke instansi atau unit perijinan. Secara umum masyarakat hanya tahu syarat apa yang perlu diperlukan dan yang dilakukan sesudah mengunjungi instansi yang dituju (Rusmanto, 2017).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik harus dipatuhi oleh penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pasal 2 Undang-Undang ini menetapkan aturan untuk memastikan bahwa warga negara dan lembaga pemerintah selalu dapat berjalan dengan percaya diri. Dengan memastikan bahwa kebutuhan mereka terpenuhi dalam batas-batas hukum, masyarakat mendapat manfaat dari kepastian hukum ini. Ide dasarnya adalah untuk memisahkan orang yang menawarkan layanan publik dari orang yang menggunakannya, sehingga setiap orang mengikuti hukum.

Dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tercantum asas-asas pelayanan publik yaitu berdasarkan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu serta kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan keterjangkauan (Undang-Undang Republik Indonesia, 2009). Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 mengatur lebih lanjut penerapan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pemerintah yang bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan tersebut harus mengikuti pedoman tersebut jika ingin memberikan pelayanan yang andal, mudah diakses, efisien, terjangkau, dan dapat dievaluasi lingkungan (Nugroho et al., 2020).

Sebuah instansi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik mengorganisir beberapa instansi pemerintah menjadi satu kesatuan untuk menyediakan masyarakat dengan berbagai pelayanan publik yang terintegrasi. Pelayanan publik di bidang perizinan dan rekomendasi menjadi tanggung jawab unit ini (Wance, 2019). Menurut temuan penulis di Badan Kesbangpol Kota Bekasi, pelayanan publik belum terselenggara secara efektif. Hasil observasi penulis lebih detail sebagai berikut:

1. Ketika masyarakat memproses surat rekomendasi atau izin, misalnya, memakan waktu enam sampai tujuh hari, sehingga tidak sesuai dengan aspek waktu pelayanan yang diatur di SOP. Hal ini dapat terlihat dari ketersediaan komputer di bidang pelayanan rekomendasi/perizinan penelitian dan PKL hanya terdapat komputer 2 (dua) dan printer 2 (dua) sehingga dapat menjadi faktor dari terhambat nya pelayanan.
2. Aspek keterbukaan yang masih rendah karena transparansi mengenai informasi pelayanan hanya dapat diketahui secara langsung dengan datang ke Kantor Badan Kesbangpol Kota Bekasi. Hal ini dapat dilihat dari website Kesbangpol Kota Bekasi belum dilengkapi dengan persyaratan pelayanan dan prosedur pelayanan.

Maka berdasarkan permasalahan tersebut peneliti mengambil judul "Kualitas Pelayanan Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi".

METODE

Untuk mendeskripsikan dan menganalisis data yang dikumpulkan dalam menjelaskan kualitas pelayanan pada Badan Kesbangpol Kota Bekasi, maka peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Peneliti mengumpulkan data melalui wawancara, observasi

dan dokumentasi. Data primer dan sekunder digunakan dalam penelitian ini. Peneliti melakukan wawancara mendalam dengan Kepala Bidang Politik Dalam Negeri Badan Kesbangpol Kota Bekasi, Kasubbid Pendidikan Politik dan Peningkatan Demokrasi Badan Kesbangpol Kota Bekasi, serta Masyarakat yang melakukan pelayanan di Badan Kesbangpol Kota Bekasi. Menurut teori Miles dan Huberman (Sondak et al., 2019), Prosedur analisis data ini terdiri dari tiga langkah yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Indikator kunci seberapa baik layanan publik disampaikan adalah kualitas layanan. Akibatnya, metrik dari Pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik digunakan peneliti untuk mengetahui kualitas pelayanan di Badan Kesbangpol Kota Bekasi. Pedoman dalam Pasal 4 UU tersebut harus diikuti dalam penyelenggaraan pelayanan publik sejak berlakunya UU 25 Tahun 2009. Badan Kesbangpol Kota Bekasi, khususnya, memiliki pernyataan sebagai berikut tentang pelaksanaan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik:

1. Kepentingan Umum

Pelayanan publik harus senantiasa mengutamakan masyarakat dalam pelaksanaannya dengan tetap memperhatikan tanggung jawab tertentu, sesuai dengan prinsip kepentingan umum. Seperti Badan Kesbangpol Kota Bekasi menyediakan produk pelayanan berupa Ormas Tanda Lapor, Rekomendasi Perizinan PKL/Penelitian, Tanda Lapor Partai Politik, Penerbitan/Perpanjangan Surat Keterangan Lapor Orang Asing (SK.LOA).

Terkait penempatan pegawai di Badan Kesbangpol Kota Bekasi sudah sesuai dengan bidangnya. Sebagaimana yang diucapkan oleh Bapak Muhamad Arifin, S.IP selaku Kepala Bidang Politik Dalam Negeri Badan Kesbangpol Kota Bekasi yakni:

"Dalam penempatan pegawai sudah sesuai dengan bidangnya namun untuk rekrutmen mengenai pegawai yang ada di Badan Kesbangpol ini bukan menjadi kewenangan dari pihak OPD Kesbangpol itu sendiri tapi merupakan kewenangan dari badan kepegawaian sumber daya manusia (BKSDM) Pemda Kota Bekasi tetapi kalau untuk pembagian staf-staf yang ada dibidang-bidang Kesbangpol memang kewenangan dari pada Kepala Badan Kesbangpol Kota Bekasi dan Sekretariat ataupun yang didelegasikan ke para Kabid nya" (Kantor Badan Kesbangpol Kota Bekasi, 30 November 2022).

Sehingga dalam pemberian pelayanan hanya dilakukan oleh pegawai dibidang nya, jika berhalangan hadir maka tidak ada pelayanan di Badan Kesbangpol Kota Bekasi, Sebagaimana yang diucapkan oleh Bapak Tomy Ari Wibowo, SE, Selaku Kasubbid Pendidikan Politik dan Peningkatan Demokrasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi yakni:

"Masing-masing bidangnya, kalau enggak ada orang nya udah enggak ada pelayanan, menunggu orang yang berkompeten dibidang nya, seharusnya sih harus bisa semua" (Kantor Badan Kesbangpol Kota Bekasi, 30 November 2022).

Badan Kesbangpol Kota Bekasi sudah mengupayakan memberikan pelayanan publik berdasarkan kepentingan umum, dengan adanya perhatian aparat terhadap masyarakat yang belum memahami tentang prosedur dan tata cara pelayanan, dengan menjelaskan kepada masyarakat.

Hal ini berdasarkan wawancara penulis dengan Bapak Muhamad Arifin, S.IP selaku Kepala Bidang Poldagri Badan Kesbangpol Kota Bekasi mengungkapkan bahwa:

"Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pegawai selalu memberikan pelayanan yang terbaik dengan memperhatikan masyarakat terkait persyaratan pelayanan" (Kantor Badan Kesbangpol Kota Bekasi, 30 November 2022).

Dalam pelayanan tersebut Badan Kesbangpol Kota Bekasi berusaha memberikan pelayanan yang terbaik tanpa menyulitkan masyarakat. Studi lapangan yang dilakukan mengungkapkan bahwa Badan Kesbangpol Kota Bekasi secara konsisten memberikan pelayanan publik yang prima untuk kepentingan rakyat.

2. Kepastian Hukum

Atas dasar asas kepastian hukum tersebut dapat dibuktikan bahwa pemerintah wajib mentaati peraturan dan undang-undang yang telah ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kepastian hukum adalah aturan-aturan yang dapat diandalkan oleh masyarakat untuk memandu tingkah lakunya dalam segala aspek kehidupan dan pergaulannya.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan rekomendasi/perizinan sudah sesuai aturan dan tidak ada pungutan liar di Bidang Politik Dalam Negeri Badan Kesbangpol Kota Bekasi. Hal ini berdasarkan wawancara penulis dengan Bapak Muhamad Arifin, S.IP selaku Kepala Bidang Poldagri Badan Kesbangpol Kota Bekasi mengungkapkan bahwa:

"Tentunya sudah untuk pelayanan rekomendasi sudah sesuai dengan SOP surat izin penelitian sudah termaktub di dalam surat izin penelitian berdasarkan aturan yang sudah ada rekomendasi penelitian itu sendiri dan dalam pelayanan tersebut gratis". (Kantor Badan Kesbangpol Kota Bekasi, 30 November 2022).

Selain itu, juga diperkuat dengan hasil wawancara penulis dengan masyarakat yang melakukan pelayanan rekomendasi/perizinan di Badan Kesbangpol Kota Bekasi bernama saudara Qoriatul azkiya bahwa:

"Tidak ada biaya dalam mengurus surat di Kesbangpol Kota Bekasi" (Kantor Badan Kesbangpol Kota Bekasi, 30 November 2022).

Dari penelitian lapangan menemukan tersebut bahwa Badan Kesbangpol Kota Bekasi telah mengikuti proses kepastian hukum dalam memberikan layanannya, termasuk merujuk pada pasal-pasal terkait UU No. 25 Tahun 2009, Prosedur Operasi Standar, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian; serta Keputusan Wali Kota Bekasi Nomor : 060/Kep.450- Org/VIII/2020 Tanggal 14 Agustus 2020 Tentang Pelimpahan kewenangan Penandatanganan Perizinan Dan Non Perizinan Di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi;

3. Kesamaan Hak

Penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan asas kesamaan hak menunjukkan bahwa pemerintah tidak membedakan dalam melayani masyarakat luas tanpa

memandang jenis kelamin, suku, ras, atau karakteristik lain seseorang. Menurut Ibrahim (dalam Silmi, 2019, p. 31), paling tidak di dalam pelayanan harus ada persamaan hak baik bagi penyelenggara maupun penerima pelayanan publik yang menyatakan bahwa hak dan kewajiban baik bagi penyelenggara maupun penerima pelayanan publik, harus tegas dan diketahui secara luas oleh masing-masing pihak, pelaksanaannya tidak diragukan lagi.

Hasil wawancara penulis dengan Bapak Tomy Ari Wibowo, SE selaku Kasubbid Pendidikan Politik dan Peningkatan Demokrasi Badan Kesbangpol Kota Bekasi bagian pelayanan rekomendasi mengungkapkan bahwa:

"Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kami tidak membedakan antara masyarakat yang satu dengan yang lain baik islam maupun non islam tetap sama" (Kantor Badan Kesbangpol Kota Bekasi, 30 November 2022).

Berdasarkan penelitian lapangan, para penyedia layanan Badan Kesbangpol Kota Bekasi tidak membedakan ras, agama, atau suku ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat, Mayoritas Tenaga aparatur muslim yang masih melayani masyarakat selain masyarakat non-Islam menjadi buktinya.

4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Penyelenggaraan pelayanan publik harus didasarkan pada keseimbangan hak dan kewajiban antara pemerintah dan masyarakat, sementara masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh hak berupa status hukum kewarganegaraan, penyedia layanan harus mampu menyeimbangkan antara hak dan kewajiban agar dapat memenuhi tugas dan kewajibannya untuk memenuhi kebutuhan banyak orang.

Hasil wawancara penulis dengan sodara Aninda Oktaviani selaku masyarakat yang menerima pelayanan rekomendasi/perizinan di Bidang Politik Dalam Negeri Badan Kesbangpol Kota Bekasi yakni:

"Saya membuat surat rekomendasi magang tapi sampai 2 minggu baru jadi" (Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi, 30 November 2022).

Hasil penelitian di lapangan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan Badan Kesbangpol Kota Bekasi kurang memberikan keseimbangan yang baik antara hak dan kewajiban. Padahal masyarakat yang seharusnya dilayani dengan segera, ternyata ada yang tidak mematuhi waktu yang diberikan, yaitu melebihi tiga hari.

5. Keprofesionalan

Pelayanan publik berdasarkan asas keprofesionalan ditunjukkan bahwa pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat harus selalu mengutamakan kemampuan, keterampilan dan moral dari para pegawai. Menurut Menurut Tjokrowinoto (dalam Djiko & Arimawa, 2016, p. 10), profesionalisme adalah Kompetensi untuk melaksanakan tugas dan untuk menyediakan layanan publik kualitas tinggi, ketepatan waktu dan prosedur mudah.

Menurut Kepala Bidang Politik Dalam Negeri Badan Kesbangpol Kota Bekasi mengatakan bahwa dari segi sumber daya manusia terkait kuantitas sudah mencukupi dalam pelayanan dan dari segi kualitas pegawai nya sudah melaksanakan pekerjaan dengan baik. Seperti diucapkan oleh Bapak Muhamad Arifin, S.IP selaku Kepala Bidang Politik Dalam Negeri Badan Kesbangpol Kota Bekasi yakni:

"Terkait SDM di Poldagri alhamdulillah sudah cukup dengan 2 Kasubbid dan 6 staff saya rasa sudah cukup untuk melayani kebutuhan daripada untuk pelayanan rekomendasi dan untuk kualitas alhamdulillah untuk pelayanan sudah melaksanakan pekerjaan dengan baik sesuai dengan SOP nya" (Kantor Badan Kesbangpol Kota Bekasi, 30 November 2022).

Namun menurut Kasubbid Pendidikan Politik dan Peningkatan Demokrasi Badan Kesbangpol Kota Bekasi dari segi kuantitas jumlah pegawai sudah cukup tetapi dari segi kualitas sumber daya manusia nya masih kurang disiplin seperti yang diucapkan oleh Bapak Tomy Ari Wibowo, SE, selaku Kasubbid Pendidikan Politik dan Peningkatan Demokrasi Badan Kesbangpol Kota Bekasi yakni:

"Faktor fasilitas terkait alatnya dan Faktor SDM kalau terkait jumlah nya sih sudah cukup namun dari kualitas SDM nya yang masih kurang disiplin, seharusnya dari pimpinan utamanya yang harus keras, saya juga udah ngerasain di beberapa OPD cuman disini doang yang ampun-ampun" (Kantor Badan Kesbangpol Kota Bekasi, 30 November 2022).

Begitu juga dengan menurut masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai ada yang ramah dan ada yang kurang ramah serta pada saat membutuhkan pegawai yang mengurus pelayanan susah untuk ditemui karena pegawai tersebut tidak ada ditempat. Sebagaimana yang diucapkan oleh saudara Qoriatul Azkiya selaku masyarakat yang melakukan pelayanan rekomendasi/perizinan di Bidang Politik Dalam Negeri Badan Kesbangpol Kota Bekasi yakni:

"Disini pelayanan yang diberikan oleh pegawai ada yang ramah dan ada yang tidak dan terkadang pegawai yang mengurus pelayanan PKL tidak ada ditempat" (Kantor Badan Kesbangpol Kota Bekasi, 30 November 2022).

Senada dengan yang diucapkan oleh saudara Aninda Oktaviani selaku masyarakat yang melakukan pelayanan rekomendasi/perizinan di Bidang Politik Dalam Negeri Badan Kesbangpol Kota Bekasi yaitu:

"Pada saat pegawai menjelaskan terkait persyaratan yang belum lengkap dan saya belum memahaminya cenderung bapak pegawai tersebut rada kesal dengan saya, padahal saya emang belum paham terkait persyaratan alur pelayanan" (Kantor Badan Kesbangpol Kota Bekasi, 30 November 2022).

Berdasarkan hasil penelitian pada Badan Kesbangpol Kota Bekasi dapat diketahui bahwa profesional pegawai nya masih kurang karena terdapat pegawai yang kurang ramah yaitu terlihat kurang sabaran/terkesan marah pada saat menjelaskan kepada masyarakat yang masih tidak mengerti terkait alur/cara untuk mendapatkan pelayanan di Badan Kesbangpol Kota Bekasi, Serta masih ada pegawai aparatur yang kurang disiplin seperti pegawai jarang ada ditempat dan terlambat datang ke kantor.

6. Partisipatif

Pelayanan publik berdasarkan asas partisipasi menunjukkan bahwa dengan senantiasa memperhatikan kebutuhan, cita-cita, dan aspirasi masyarakat, dimaksudkan agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat meningkatkan peran dan partisipasi masyarakat. Partisipatif (partisipasi) merupakan keikutsertaan satu atau lebih orang dalam suatu aktivitas, seperti keikutsertaan mental, emosional dan fisik dengan mendayagunakan

keterampilan yang ada (berinisiatif) dalam segala aktivitas mengimplementasikan dan membantu pencapaian tujuan dan tanggung jawab atas segala keikutsertaannya (Silmi, 2019, p. 31).

Dalam keikutsertaan pelayanan di Badan Kesbangpol Kota Bekasi pimpinan Kepala Badan Kesbangpol Kota Bekasi selalu memantau aktivitas pelayanan. Sebagaimana yang diucapkan oleh Bapak Muhamad Arifin, S.IP selaku Kepala Bidang Politik Dalam Negeri Badan Kesbangpol Kota Bekasi yakni:

"Iya dari mulai Pak Kaban, Pak Sekban selalu memantau dan mengevaluasi terhadap pelayanan surat izin keterangan penelitian terhadap masyarakat terutama para pelajar dan mahasiswa yang membutuhkan surat keterangan penelitian dari pimpinan sangat memperhatikan" (Kantor Badan Kesbangpol Kota Bekasi, 30 November 2022).

Namun untuk partisipasi dari masyarakat terkait sosialisasi secara langsung terkait pelayanan kepada masyarakat belum ada, sebagaimana yang diucapkan oleh Bapak Tomy Ari Wibowo, SE, selaku Kasubbid Pendidikan Politik dan Peningkatan Demokrasi Badan Kesbangpol Kota Bekasi yakni:

"Sosialisasi terkait pelayanan cuman ada diweb tapi terkait prosedur nya belum ada" (Kantor Badan Kesbangpol Kota Bekasi, 30 November 2022).

Menurut temuan penelitian lapangan tersebut, tidak ada sosialisasi langsung dengan masyarakat tetapi dari Sekretaris Badan Kesbangpol Kota Bekasi selalu memantau aktivitas pelayanan.

7. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif

Sesuai dengan asas perlakuan yang sama, yang melandasi pelayanan publik, pemerintah harus memastikan bahwa masyarakat yang dilayaninya diperlakukan sama dan tanpa prasangka apapun.

Sebagaimana yang diucapkan oleh Bapak Muhamad Arifin, S.IP selaku Kepala Bidang Politik Dalam Negeri Badan Kesbangpol Kota Bekasi yakni:

"Tentu, kami telah memberikan pelayanan yang sama antara yang mampu dan tidak mampu itu sama aja" (Kantor Badan Kesbangpol Kota Bekasi, 30 November 2022).

Selain itu, juga diperkuat dengan hasil wawancara penulis dengan masyarakat yang melakukan pelayanan rekomendasi/perizinan di Badan Kesbangpol Kota Bekasi bernama saudara Qoriatul azkiya bahwa:

"Engga ada perbedaan yang terjadi, semuanya dilayani sama"

Dari hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa Badan Kesbangpol Kota Bekasi telah berupaya untuk memberikan akses pelayanan publik yang merata bagi semua orang, tanpa memandang kekayaan atau keadaan. Sama halnya dengan pejabat, keduanya tetap mendapatkan pelayanan dan tidak mengalami diskriminasi.

8. Keterbukaan

Berdasarkan asas keterbukaan, pelayanan publik menunjukkan bahwa pemerintah harus menyelenggarakannya secara transparan dan segala sesuatu yang berkaitan dengannya harus tersedia, dapat diakses, dan mudah dipahami oleh masyarakat luas. Keterbukaan adalah setiap orang berhak mendapatkan jaminan kebebasan dalam mengakses informasi terkait pelaksanaan pemerintahan yaitu informasi kebijakan, proses

perumusan dan implementasi serta hasil yang diterima serta suatu keadaan di mana dalam semua aspek prosedur pelaksanaan pelayanan dapat diketahui dan terbuka untuk semua orang dan semua pihak yang benar-benar membutuhkannya.

Hasil wawancara penulis dengan saudara Aninda Oktaviani selaku masyarakat yang menerima pelayanan rekomendasi/perizinan di Bidang Politik Dalam Negeri Badan Kesbangpol Kota Bekasi yakni:

"Informasi yang dapat diperoleh hanya ditempel di kertas itu pun tidak terlihat sehingga saya tetap menanyakan kepada pegawai nya" (Kantor Badan Kesbangpol Kota Bekasi, 30 November 2022).

Temuan studi tersebut menunjukkan bahwa Badan Kesbangpol Kota Bekasi telah berupaya memberikan pelayanan secara transparan namun mengenai keterbukaan informasi pelayanan walaupun sudah terdapat Website Kesbangpol Kota Bekasi yaitu <https://kesbangpol.bekasikota.go.id/> namun belum dilengkapi dengan informasi persyaratan pelayanan di Badan Kesbangpol Kota Bekasi, Serta terkait keterbukaan tertulis yang dilihat dari isi informasi yang terpasang belum jelas, dikarenakan belum menarik dan tulisan yang tertera pada kalimat huruf nya terlihat kecil sehingga hal tersebut yang menyebabkan masyarakat kurang mendapatkan informasi pelayanan.

9. Akuntabilitas

Penyelenggaraan pelayanan publik harus transparan dan akuntabel sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, berdasarkan prinsip akuntabilitas. Akuntabilitas mengacu pada tugas-tugas yang terkait dengan tanggung jawab atas pencapaian atau kegagalan misi, tujuan, dan sasaran organisasi sebagaimana ditetapkan oleh penggunaan media akuntabilitas secara teratur.

Sebagaimana yang diucapkan oleh saudara Qoriatul Azkiya selaku masyarakat yang melakukan pelayanan rekomendasi/perizinan di Bidang Politik Dalam Negeri Badan Kesbangpol Kota Bekasi yakni:

"Jika ada kesalahan dalam penulisan pegawai nya langsung sigap memperbaiki suratnya" (Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi, 30 November 2022).

Riset lapangan menunjukkan bahwa Badan Kesbangpol Kota Bekasi telah melakukan upaya memberikan pelayanan yang akuntabilitas yaitu tanggap dalam memperbaiki keluhan jika ada kesalahan dalam penulisan surat.

10. Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah menyediakan fasilitas untuk membantu ibu hamil, lanjut usia, dan penyandang disabilitas, sesuai asas fasilitas dan perlakuan khusus. Selain itu, ada praktik yang lebih fokus pada kelompok rentan yang membutuhkan layanan publik.

Hasil wawancara penulis dengan Bapak Muhamad Arifin, S.IP selaku Kepala Bidang Politik Dalam Negeri Badan Kesbangpol Kota Bekasi yakni:

"Belum ada fasilitas khusus untuk kelompok rentan" (Kantor Badan Kesbangpol Kota Bekasi, 30 November 2022).

Hasil pemantauan menunjukkan bahwa Badan Kesbangpol Kota Bekasi belum memberikan akses kepada kelompok rentan terhadap fasilitas yang direkomendasikan.

11. Ketepatan Waktu

Sesuai dengan gagasan ketepatan waktu, penyampaian layanan pemerintah kepada publik harus sesuai dalam jumlah waktu yang ditentukan.

Hasil wawancara penulis dengan masyarakat yang melakukan pelayanan rekomendasi/perizinan di Bidang Politik Dalam Negeri Badan Kesbangpol Kota Bekasi bernama saudara Qoriatul azkiya mengungkapkan bahwa:

"Belum sesuai karena saya dalam mengurus surat rekomendasi penelitian ini melebihi 3 hari" (Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi, 30 November 2022).

Jika ada keterlambatan surat ini terjadi karena komputer yang lemot dan Kepala Badan Kesbangpol Kota Bekasi yang sering tidak ada ditempat. Sebagaimana yang diucapkan oleh Bapak Tomy Ari Wibowo, SE, selaku Kasubbid Jadi dalam hal ini terlihat bahwa Pendidikan Politik dan Peningkatan Demokrasi Badan Kesbangpol Kota Bekasi yakni:

"Komputer yang lemot dan kecepatan suratnya yang lama dari pak kaban yang lama turunnya karena orangnya yang kadang-kadang tidak ada, mungkin kemarin kita mau ada pelayanan online tapi sampai sekarang belum ada" (Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi, 30 November 2022).

Riset dari lapangan menunjukkan bahwa keterlambatan dalam menerima layanan dari Badan Kesbangpol Kota Bekasi disebabkan oleh sering erornya komputer dan printer yang lambat dan kadang-kadang Kepala Badan Kesbangpol Kota Bekasi tidak ada ditempat sehingga memperlambat pelayanan.

12. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan

Penyelenggaraan pelayanan publik harus cepat, sederhana, dan dapat dijangkau oleh banyak orang/semua golongan tanpa dibayar atau dipungut bayaran, sebagaimana ditunjukkan oleh konsep pelayanan cepat, nyaman, dan mudah.

Dalam pelayanan rekomendasi/perizinan di Bidang Politik Dalam Negeri Badan Kesbangpol Kota Bekasi terkait kecepatan masih ada beberapa faktor yang mempengaruhi, namun tetap mengupayakan memberikan pelayanan yang cepat sesuai dengan ketepatan waktu yang sudah ditentukan, Sebagaimana yang diucapkan oleh Bapak Tomy Ari Wibowo, SE, selaku Kasubbid Pendidikan Politik dan Peningkatan Demokrasi Badan Kesbangpol Kota Bekasi yakni:

"Fasilitas komputer yang kurang memadai dipoldagri cuman ada dua doang, tidak adanya pak Kaban serta masyarakat yang kurang membawa persyaratan" (Kantor Badan Kesbangpol Kota Bekasi, 30 November 2022).

Senada dengan yang disampaikan oleh Bapak Muhamad Arifin, S.IP selaku Kepala Bidang Politik Dalam Negeri Badan Kesbangpol Kota Bekasi yakni:

"Sarana dan prasarana terutama di bidang Poldagri ini belum secara keseluruhan terpenuhi memang secara kualitas dari alatnya yang ada sekarang ini baik printer maupun komputer sudah rusak atau bahasa kerennya lemot dalam arti kurang untuk melaksanakan tugas itu agak tersendat" (Kantor Badan Kesbangpol Kota Bekasi, 30 November 2022).

Masyarakat mengeluhkan terkait kesalahan penulisan surat yang menyebabkan masyarakat harus menunggu surat nya diperbaiki, Sebagaimana yang diucapkan oleh saudara Qoriatul Alzkiya selaku masyarakat yang melakukan pelayanan rekomendasi/perizinan di Bidang Politik Dalam Negeri Badan Kesbangpol Kota Bekasi yakni:

"Selama saya mengurus surat perizinan penelitian masih terdapat kesalahan penulisan sehingga agak jadi menunggu lama" (Kantor Badan Kesbangpol Kota Bekasi, 30 November 2022).

Senada dengan pernyataan dari Bapak Kasubbid Pendidikan Politik dan Peningkatan Demokrasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi bahwa kesalahan penulisan terjadi terkadang dari berkas yang diterima, seperti yang diucapkan oleh Bapak Tomy Ari Wibowo, SE, selaku Kasubbid Pendidikan Politik dan Peningkatan Demokrasi Badan Kesbangpol Kota Bekasi yakni:

"Ada kaya kesalahan penulisan, pengetikan, makanya kita minta dari surat kampus nya itu karena kadang-kadang dari dinas yang dituju cuman ada melakukan rekomendasi tetapi tidak dituliskan judulnya ataupun terdapat perbedaan judul sehingga mesti dikonfirmasi ke masyarakat nya" (Kantor Badan Kesbangpol Kota Bekasi, 30 November 2022).

Terkait kemudahan pelayanan rekomendasi/perizinan di Bidang Politik Dalam Negeri Badan Kesbangpol Kota Bekasi belum ada pelayanan online untuk saat ini sehingga masyarakat mesti datang langsung ke Badan Kesbangpol Kota Bekasi untuk mendapatkan pelayanan, Sebagaimana yang diucapkan oleh Bapak Muhamad Arifin, S.IP selaku Kepala Bidang Politik Dalam Negeri Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi yakni:

"Untuk saat ini belum ada pelayanan yang dilakukan secara online namun Insyaallah dari Kesbangpol terutama dari bidang Poldagri kedepannya akan memberikan pelayanan rekomendasi izin penelitian ini secara online kedepannya mungkin salah satu nya kita sedang menggagas bagaimana caranya untuk supaya pelayanan dilakukan secara online agar masyarakat itu lebih cepat untuk melayani walaupun memang sekarang yang berjalan itu sudah cukup baik tapi kami dari bidang Kesbangpol agar berusaha untuk memperbaiki pelayanan-pelayanan yang memang sudah baik menjadi lebih baik lagi" (Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi, 30 November 2022).

Terkait keterjangkauan dari pelayanan rekomendasi/perizinan di Bidang Politik Dalam Negeri Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi benar-benar gratis serta dipastikan tidak ada pungutan liar, Seperti yang diucapkan oleh Bapak Tomy Ari Wibowo, SE, selaku Kasubbid Pendidikan Politik dan Peningkatan Demokrasi Badan Kesbangpol Kota Bekasi yakni:

"Tidak ada biaya maupun pungutan liar pada pelayanan rekomendasi di Kesbangpol" (Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi, 30 November 2022).

Selain itu, juga diperkuat dengan hasil wawancara penulis dengan masyarakat yang melakukan pelayanan rekomendasi di Badan Kesbangpol bernama saudara Aninda Oktaviani bahwa:

"Selama saya mengurus pelayanan rekomendasi/perizinan/balasan disini gratis" (Kantor Badan Kesbangpol Kota Bekasi, 30 November 2022).

Dalam pelayanan di Badan Kesbangpol Kota Bekasi terkait kecepatan masih ada beberapa faktor yang mempengaruhi, seperti fasilitas komputer dan printer yang kurang memadai, dan masyarakat yang kurang membawa persyaratan. Dapat dilihat bahwa kecepatan pelayanan pada Badan Kesbangpol Kota Bekasi ini sebenarnya cukup cepat namun karena ada beberapa faktor yang mempengaruhi nya sehingga menghambat kecepatan pelayanan, dari segi kemudahan dalam mendapatkan informasi pelayanan yang diberikan untuk saat ini hanya dapat diketahui secara langsung dengan datang ke Kantor Badan Kesbangpol Kota Bekasi, serta dari segi keterjangkauan terkait biaya pelayanan pada Badan Kesbangpol Kota Bekasi dapat didapatkan secara gratis tanpa ada pungutan liar.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan di Badan Kesbangpol Kota Bekasi belum diupayakan secara maksimal untuk diberikan sesuai dengan indikator prinsip pelayanan publik dalam Pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009, termasuk Profesionalisme dari kualitas sumber daya manusia yang kurang disiplin, Ketepatan waktu masih menjadi kendala karena dipengaruhi oleh fasilitas penunjang pelayanan yang kurang memadai dan persyaratan yang kurang lengkap, Keterbukaan informasi yang masih kurang karena Website Kesbangpol Kota Bekasi masih belum dilengkapi dengan informasi pelayanan dan informasi yang dipasang di Kesbangpol Kota Bekasi kurang jelas karena kurang menarik dan tulisannya kecil, serta Penyediaan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan yang belum tersedia di Badan Kesbangpol Kota Bekasi. Adapun beberapa saran dari peneliti untuk meningkatkan pelayanan masyarakat yang diberikan pada Badan Kesbangpol Kota Bekasi, antara lain; untuk dapat memperhatikan dan memonitoring, agar dapat bekerja dengan profesional untuk memberikan melayani publik dengan baik dan ramah; agar dapat meningkatkan fasilitas pelayanan dan memperbaiki komputer yang kurang memandai atau sering eror; dan agar dapat memberikan sosialisasi terkait informasi pelayanan baik secara langsung dengan masyarakat maupun tidak langsung seperti menyediakan informasi pelayanan secara lengkap dan menarik melalui website Kesbangpol Kota Bekasi, pamflet, dan papan informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahdhan, R. D. (2014). Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 2185–2199. <http://perpustakaan.unmul.ac.id/ejournal/index.php/um/issue/view/47>
- Akbar, N. (2020). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN RATU SIMA DUMAI SELATAN* [Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau]. <https://doi.org/10.1016/j.solener.2019.02.027%0Ahttps://www.golder.com/insights/block-caving-a-viable-alternative/%0A???>
- Ana, A. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN*

- MASYARAKAT DI KELURAHAN BONTOBANGUN KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR* [Universitas Muhammadiyah Makassar].
https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/8317-Full_Text.pdf
- Djiko, R., & Arimawa, P. S. (2016). Profesionalisme pelayanan publik aparatur pemerintah kecamatan tobelo tengah kabupaten halmahera utara. *Uniera*, 5(2), 9–17.
https://journal.uniera.ac.id/pdf_repository/juniera116-VpjQbu6sgf7JBn-PgAvoPcFrk.pdf
- Nugroho, A. A., Sholihati, K. D., & Rizki, M. (2020). Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Di Pemda Kabupaten Jayapura Tahun 2019. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 17(2), 243. <https://doi.org/10.31113/jia.v17i2.591>
- Rusmanto, W. (2017). Evaluasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Kota / Kabupaten Di Wilayah Provinsi Jawa Barat. *JIMIA: Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2), 21. <https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/29>
- Silmi, I. (2019). Kualitas Pelayanan Administratif Di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(3), 23–34.
<https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/2804>
- Sondak, S. H., Taroreh, R. N., & Uhing, Y. (2019). Faktor-Faktor Loyalitas Pegawai Di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1), 671–680.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/22478/22170>
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2009). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK*.
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009#:~:text=UU No. 25 Tahun 2009,Pelayanan Publik %5BJDIH BPK RI%5D>
- Wance, M. (2019). Evaluasi Pelayanan Kinerja pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Ternate Tahun 2017. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 5 (1)(April), 48.
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/view/1945%0Ahttps://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/viewFile/1945/1622>
- Widyaning, A. (2022). *Ombudsman RI Terima 2.706 Laporan Masyarakat Pada Triwulan 1 Tahun 2022*. Ombudsman.Go.Id. <https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-terima-2706-laporan-masyarakat--pada-triwulan-1-tahun-2022>
- Ahdhan, R. D. (2014). Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 2185–2199.
<http://perpustakaan.unmul.ac.id/ejournal/index.php/um/issue/view/47>
- Akbar, N. (2020). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN RATU SIMA DUMAI SELATAN* [Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau].
<https://doi.org/10.1016/j.solener.2019.02.027%0Ahttps://www.golder.com/insights/block-caving-a-viable-alternative/%0A???>
- Ana, A. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN BONTOBANGUN KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR* [Universitas Muhammadiyah Makassar].
https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/8317-Full_Text.pdf
- Djiko, R., & Arimawa, P. S. (2016). Profesionalisme pelayanan publik aparatur pemerintah kecamatan tobelo tengah kabupaten halmahera utara. *Uniera*, 5(2), 9–17.
https://journal.uniera.ac.id/pdf_repository/juniera116-VpjQbu6sgf7JBn-PgAvoPcFrk.pdf
- Nugroho, A. A., Sholihati, K. D., & Rizki, M. (2020). Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Di Pemda Kabupaten Jayapura Tahun 2019. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 17(2),

243. <https://doi.org/10.31113/jia.v17i2.591>
- Rusmanto, W. (2017). Evaluasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Kota / Kabupaten Di Wilayah Provinsi Jawa Barat. *JIMIA : Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2), 21. <https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/29>
- Silmi, I. (2019). Kualitas Pelayanan Administratif Di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(3), 23–34. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/2804>
- Sondak, S. H., Taroreh, R. N., & Uhing, Y. (2019). Faktor-Faktor Loyalitas Pegawai Di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1), 671–680. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/22478/22170>
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2009). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009#:~:text=UU No. 25 Tahun 2009,Pelayanan Publik %5BJDIH BPK RI%5D>
- Wance, M. (2019). Evaluasi Pelayanan Kinerja pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Ternate Tahun 2017. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 5 (1)(April), 48. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/view/1945%0Ahttps://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/viewFile/1945/1622>
- Widyaning, A. (2022). *Ombudsman RI Terima 2.706 Laporan Masyarakat Pada Triwulan 1 Tahun 2022*. Ombudsman.Go.Id. <https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-terima-2706-laporan-masyarakat--pada-triwulan-1-tahun-2022>
- Ahdhan, R. D. (2014). Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 2185–2199. <http://perpustakaan.unmul.ac.id/ejournal/index.php/um/issue/view/47>
- Akbar, N. (2020). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN RATU SIMA DUMAI SELATAN* [Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau]. <https://doi.org/10.1016/j.solener.2019.02.027%0Ahttps://www.golder.com/insights/block-caving-a-viable-alternative/%0A???>
- Ana, A. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN BONTOBANGUN KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR* [Universitas Muhammadiyah Makassar]. https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/8317-Full_Text.pdf
- Djiko, R., & Arimawa, P. S. (2016). Profesionalisme pelayanan publik aparatur pemerintah kecamatan tobelo tengah kabupaten halmahera utara. *Uniera*, 5(2), 9–17. https://journal.uniera.ac.id/pdf_repository/juniera116-VpjQbu6sgf7JBn-PgAvoPcFrk.pdf
- Nugroho, A. A., Sholihati, K. D., & Rizki, M. (2020). Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Di Pemda Kabupaten Jayapura Tahun 2019. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 17(2), 243. <https://doi.org/10.31113/jia.v17i2.591>
- Rusmanto, W. (2017). Evaluasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Kota / Kabupaten Di Wilayah Provinsi Jawa Barat. *JIMIA : Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2), 21. <https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/29>
- Silmi, I. (2019). Kualitas Pelayanan Administratif Di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(3), 23–34. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/2804>
- Sondak, S. H., Taroreh, R. N., & Uhing, Y. (2019). Faktor-Faktor Loyalitas Pegawai Di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi,*

- Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1), 671–680.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/22478/22170>
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2009). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK*.
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009#:~:text=UU No. 25 Tahun 2009,Pelayanan Publik %5BJDIH BPK RI%5D>
- Wance, M. (2019). Evaluasi Pelayanan Kinerja pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Ternate Tahun 2017. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 5 (1)(April), 48.
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/view/1945%0Ahttps://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/viewFile/1945/1622>
- Widyaning, A. (2022). *Ombudsman RI Terima 2.706 Laporan Masyarakat Pada Triwulan 1 Tahun 2022*. Ombudsman.Go.Id. <https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-terima-2706-laporan-masyarakat--pada-triwulan-1-tahun-2022>