Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia p–ISSN: 2541-0849 e-ISSN: 2548-1398
Vol. 7, No. 11, November 2022

REFORMASI PELAYANAN PUBLIK DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PUBLIK

Ade Setiadi
Universitas 17 Agustus 1945 Cirebon, Indonesia
E-mail: adesetiadi234@gmail.com

Abstrak

Reformasi birokrasi dan transformasi dalam sistem pelayanan publik sebetulnya dapat dilakukan dengan baik jika pertama, pemerintah mereposisi dirinya menjadi 'pelayan publik', kedua, melibatkan masyarakat pada setiap pembuatan kebijakan. Tujuan dari penulisan artikel ini adalah untuk menganalisis berkaitan dengan reformasi administrasi dan birokrasi pemerintah dalam upaya meningkatkan kepuasan publik, melalui peningkatan kualitas layanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif, kajian ini bersifat deskriptif analitik, hal ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis sistem lembaga keuangan syariah dengan sistem Lembaga keuangan konvensional. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa reformasi administrasi dan birokrasi pemerintah daerah dapat diwujudkan dalam tiga hal, yaitu pertama adalah a) penguatan pada regulasi dan kebijakan pemerintah; b) penerapan e-government dan e-governance, yang dapat mendorong keterbukaan dan transfaransi publik dan c) kerjasama antar pemerintah "collaborative Governance", dapat memperkuat pemerintahan di daerah, meredifinisi hubungan pusat dan daerah, daerah dengan daerah lainnya dalam territorial bond. Reformasi ini dilaksanakan untuk dapat meningkatkan kualitas layanan publik pemerintah daerah, mendorong partisipasi dan kepercayaan publik kepada pemerintah daerah. Dengan demikian percepatan pembangunan di daerah dalam upaya mencapai kesejahteraan masyarakat, dapat diwujudkan melalui peran serta berbagai pemangku kepentingan di daerah, dengan memperhatikan potensi dan nilai-nilai yang dikembangkan di daerah, menuju pelaksanaan program pembangunan yang responsif, produktif dan akuntabel.

Kata Kunci: Reformasi birokrasi, Pelayanan Publik, Kepuasan Publik.

Abstract

Bureaucratic reform and transformation in the public service system can actually be done well if first, the government repositions itself as a 'public servant', second, involves the public in every policy making. The purpose of writing this article is to analyze related to administrative and bureaucratic reform of the government in an effort to increase public satisfaction, through improving the quality of public services. The research method used is qualitative method, this study is descriptive analytic, this is to describe and analyze the system of Islamic financial institutions with the system of conventional financial institutions. The results of this study conclude that administrative and bureaucratic reform of local governments can be

How to cite:	Ade Setiadi (2022) Reformasi Pelayanan Publik Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Publik, (7) 11, http://dx.doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i11.12121
E-ISSN:	2548-1398
Published by:	Ridwan Institute

realized in three ways, namely first is a) strengthening government regulations and policies; b) the implementation of e-government and e-governance, which can encourage openness and public transparency and c) intergovernmental cooperation "collaborative governance", can strengthen governance in the regions, redefine central and regional relations, regions with other regions in territorial bonds. This reform is implemented to improve the quality of local government public services, encourage public participation and trust in local governments. Thus, the acceleration of development in the regions in an effort to achieve community welfare can be realized through the participation of various stakeholders in the regions, by taking into account the potential and values developed in the regions, towards the implementation of responsive, productive and accountable development programs.

Keywords: *Bureaucratic Reform, Public Service, Public Satisfaction.*

Pendahuluan

Reformasi birokrasi pada hakikatnya merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (business prosess) dan sumber daya manusia (Saggaf, Said, & Saggaf, 2018). Berbagai permasalahan atau hambatan yang mengakibatkan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang bertele-tele tidak akan berjalan dengan baik harus ditata ulang atau diperbaharui. Reformasi birokrasi dilaksanakan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

Menurut (Islah, 2018a), reformasi birokrasi adalah perjuangan untuk menegakkan hukum dan konstitusi, perubahan yang lebih baik dalam moral, kebiasaan dan cara pelayanan untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik (good governance). Reformasi birokrasi harus dimulai dari penataan kelembagaan dan sumber daya manusia aparatur. Langkah selanjutnya adalah membuat mekanisme, pengaturan, sistem, dan prosedur yang sederhana tidak berbelit-belit, menegakkan akuntabilitas aparatur, meningkatkan dan menciptakan pengawasan yang komprehensif, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik menuju pelayanan publik yang berkualitas dan prima (Cahyarini, 2021). Oleh karena itu harus segera diambil langkah-langkah yang bersifat mendasar, komprehensif, dan sistematik, sehingga tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan efektif dan efisien. Reformasi disini merupakan proses pembaharuan yang dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan, sehingga tidak termasuk upaya atau tindakan yang bersifat radikal dan revolusioner (Sandiasa & Agustana, 2018).

Berbagai regulasi juga banyak diarahkan untuk melakukan reformasi dalam sistem pemerintahan yang dirasa kaku dan tidak responsif dalam melayani kepentingan Negara dan masyarakat, dimana birokrasi pemerintah semestinya kreatif dan inovatif dalam mengelola kepentingan Negara “bureaucracy and creativity (Hadi, Asworo, & Taqwa, 2020). Di samping itu pemerintah dituntut untuk dapat melaksanakan prinsip-prinsip seperti demokrasi, legalitas, objektivitas, ilmiah, konkrit, distribusi kekuatan dan efisiensi sebagai prinsip-prinsip umum diperhitungkan dalam pemerintahan negara manapun (Katharina, 2021; Putra, 2019). Selanjutnya menurut Thoha terdapat beberapa tujuan

pelaksanaan reformasi ditubuh pemerintah, hal ini menjadi faktor pendorong terwujudkan reformasi pemerintahan seperti:

a. Adanya kebutuhan untuk melakukan perubahan dan pembaharuan;
b. Memahami perubahan yang terjadi dilingkungan strategis nasional;
c. Memahami perubahan yang terjadi dilingkungan strategis global;
d. Memahami perubahan yang terjadi dalam paradigma manajemen pemerintahan

Dengan demikian reformasi birokrasi dan transformasi dalam sistem pelayanan publik sebetulnya dapat dilakukan dengan baik jika pertama, pemerintah mereposisi dirinya menjadi ‘pelayan publik’, kedua, melibatkan masyarakat pada setiap pembuatan kebijakan (Ningtyas, 2017). Keterlibatan yang dimaksud juga bukan sekedar mengundang masyarakat untuk mendengarkan sosialiasi, misalnya. Tetapi melampaui itu, keterlibatan disini maknanya membuka ruang dialog untuk mendengarkan dan menyerap aspirasi mereka, kemudian ditindaklanjuti dalam bentuk kebijakan. Sehingga, kebijakan yang kontroversi dapat dihindari (Huriyah, 2016).

Sejumlah persoalan di atas menjadikan penulis untuk tertarik merumuskan dalam paper sederhana, untuk bisa diperdebatkan, berkaitan dengan reformasi administrasi dan birokrasi pemerintah dalam upaya meningkatkan kepuasan publik, melalui peningkatan kualitas layanan publik. Adapun permasalahan yang dapat dikemukakan dalam tulisan ini adalah Pentingnya reformasi administrasi dan birokrasi pemerintahan daerah dan Reformasi pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan publik.

METHODS

Metode penelitian yang digunakan dalam artikel jurnal ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kepustakaan atau library research. Studi literatur dilakukan dengan melakukan pencarian artikel dan buku yang relevan dengan topik Lesson Study sebagai gerbang peningkatan mutu pendidikan dan profesionalisme guru (Kusumawati, 2020) Pencarian dilakukan melalui mesin pencari Google Scholar, ProQuest, dan EBSCO.

Kriteria inklusi yang digunakan dalam pencarian artikel dan buku adalah yang terbit dalam rentang waktu 2010-2023 dan berbahasa Inggris atau bahasa Indonesia. Artikel dan buku yang digunakan dalam studi literatur ini merupakan sumber primer, sumber sekunder, dan sumber tersier yang relevan dengan topik yang dibahas.

Setelah melakukan pencarian, artikel dan buku yang relevan dipilih untuk dianalisis dan diekstraksi informasinya. Hasil dari analisis informasi yang diperoleh kemudian diorganisasi dan disusun secara sistematis dalam bentuk tulisan yang jelas dan terstruktur.

PEMBAHASAN

1. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Tuntutan berbagai stakeholder, untuk dapat mewujudkan kualitas pelayanan yang cepat, terjangkau dan berkualitas, "simple-cheap-fast-benefit" (Kusumawati, 2016) serta layanan sepenuh hati perlu diterapkan oleh para penyedia layanan publik, layanan ini bercirikan: passionate; progressive, proactive, positive (Kusumawati, 2017). Memerlukan

respon yang cepat dari setiap *public servant* yang disediakan oleh pemerintah, dalam upaya mewujudkan hal ini pemerintah harus memanfaatkan sumberdaya yang berkualitas, yang didukung oleh regulasi yang baik, sehingga dapat mengatur dan mengakomodasi segala kepentingan yang ada, mengingat pemerintah menghadapi tantangan keterbatasan waktu dan anggaran yang dimiliki. Pengembangan kualitas layanan sektor publik "service quality service: tangibles, reliabilitas, responsiveness, assurance, empathy (Ramli, 2013; Sudarmanto et al., 2020), "menuju pada konsep yang ideal yaitu "excellence and Total Quality Management" (Kusumawati, 2022), hal ini, oleh pemerintahan daerah dapat diwujudkan melalui indikator-indikator berikut:

a) Convenience measures (langkah-langkah kenyamanan, kemudahan akses yang disediakan pemerintah pada masyarakat;
b) Security measures, sejauhmana masyarakat merasakan keamanan dan keyakinan terhadap layanan yang diterima;
c) Reliability assesses, kehandalan layanan yang tepat waktu;
d) Personal attention measures, kemampuan aparat menyediakan informasi dan mengelolanya untuk menyediakan kebutuhan masyarakat;
e) Problem solving approach, kemampuan menyelesaikan permasalahan terkait kebutuhan masyarakat;
f) Fairness measures, kemampuan untuk menjamin rasa adil dalam layanan pemerintah;
g) Fiscal responsibility measures, kemampun pemerintah daerah dalam mempertanggungjawabkan keuangan masyarakat yang digunakan dalam layanan publik; dan
h) Citizen influence measures, seberapa banyak masyarakat merasa dilibatkan dalam menentukan kualitas layanan pemerintah

2. Upaya Peningkatan Partisipasi dan Kepercayaan Publik

Reformasi administrasi dan birokrasi adalah upaya untuk meningkatkan kinerja publik pemerintah, dalam upaya mendorong partisipasi dan kepercayaan publik dalam masyarakat. Tanggung jawab pemerintah untuk meningkatkan kewarganegaraan dan melayani kepentingan publik adalah salah satu perbedaan yang paling penting dan merupakan landasan dari "new public service". Pemerintah daerah secara implisit atau eksplisit pemerintah yang bersandar pada dua pilar utama:

1) Dari perspektif demokratis, pemerintah daerah bertumpu pada keutamaan pejabat yang dipilih secara populer (seringkali dewan yang dipilih secara tidak jujur) yang bertanggung jawab untuk mengubah input lokal (kebutuhan dan permintaan) menjadi keputusan otoritatif yang menyediakan kerangka kerja bagi kerja pemimpin secara kontinu dan petugas pemerintah daerah (Musdalipa, Parawangi, & Malik, 2017)
2) Dari perspektif fungsional, pemerintah daerah dipahami sebagai bentuk pemerintahan multi- fungsi berbasis wilayah (Tahfiza & Rokan, 2022)

Perguliran tanggungjawab pemerintah pusat kepada pemerintah daerah juga merupakan upaya mendekatkan sumbu pemerintahan dengan pusat kepentingan

masyarakat. Pengembangan dan perluasan partisipasi daerah, pemerintah daerah dalam melaksanakan kebijakan di daerah harus fokus pada daerah, pemerintah daerah seharusnya mempersiapkan indikator-indikator khusus dalam mewujudkan partisipasi di daerah dalam era keterbukaan publik (Wakhid, 2017) Keterlibatan dan partisipasi masyarakat di daerah akan timbul dengan sendirinya apabila segalanya kepentingannya terwakili dalam struktur dan program kerja pemerintah. Upaya mendorong tata kelola demokrasi "democratic governance" harus megikuti langkah- langkah berikut:

1) Selalu berada dalam transfaransi dan akuntabilitas yang tinggi, dalam menggunakan sumberdaya untuk mencapai sasaran;
2) Mendorong peningkatan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan memudah akses terhadap masyarakat;
3) SOP yang selalu melibatkan kelompok-kelompok masyarakat dalam pengambilan keputusan dan menciptakan sistem layanan yang sama, serta dalam upaya meredifisikan peran negara yang tidak lagi mendominasi dan memberdayakan berbagai aktor di masyarakat; dan
4) Bekerja secara institusional dan legal formal dalam upaya menjamin hak-hak warga dan jaminan kepastian hukum

3. Reformasi Pelayanan Publik dalam meningkatkan Kepuasan Publik

Otonomi daerah berdampak pada demokratisasi layanan publik, meningkatnya daya kritis masyarakat membawa perubahan dalam sistem layanan pemerintah, menjadi lebih luas dan terus diupayakan untuk dapat menyentuh kepentingan masyarakat, hak-hak masyarakat mulai diperdebatkan dan berupaya dipenuhi (Adnan, 2013). Kebebasan berbicara mulai dihargai dengan bukti, perubahan-perubahan layanan publik dan proses pembangunan mulai melibatkan ide-ide yang berkembang di masyarakat dengan mekanisme MUSRENBANG. Menurut UU No. 25 Tahun 2009, tentang pelayanan publik, menyebutkan 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 dan jasa dan atau/ pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public (Siti Maryam, 2017). Hasil yang diharapkan dari perbaikan sistem layanan pemerintahan daerah melalui reformasi administrasi dan birokrasi adalah memperbaiki kinerja pemerintah daerah, yang dapat dilihat dari beberapa di bawah ini:

1) Produktivitas menyangkut efisiensi dan efektifitas pelayanan;
2) Kualitas layanan meliputi kinerja organisasi layanan publik, yang sering dikaitkan dengan kepuasan masyarakat;
3) Responsivitas merupakan kemampuan organisasi layanan pemerintah daerah dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menformulasikan dalam program-program layanan yang sesuai dengan aspirasi masyarakat;
4) Responsibilitas pelaksanaan kegiatan organisasi publik, sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi pemerintah;

5) Akuntabilitas menyangkut seberapa besar kebijakan dan organisasi tunduk kepada pejabat publik yang menjadi pilihan rakyat, dan kinerjanya sesuai dengan kepentingan rakyat (Anwaruddin, 2004)

Hasil perbaikan kinerja pemerintah melalui reformasi administrasi dapat dilihat melalui:

a) peningkatan kualitas layanan publik dan
b) meningkatnya partisipasi dan kepercayaan publik kepada pemerintah daerah.

4. Prinsip Prinsip Reformasi Pelayanan Publik

Adapun prinsip-prinsip reformasi pelayanan publik yang ditawarkan Denhart & Denhart (2003) adalah sebagai berikut:

1. Melayani Warga Negara, bukan customer (Serve Citizens, Not Customers) New Public Service memandang publik sebagai "citizen" atau warga negara yang mempunyai hak dan kewajiban publik yang sama. Tidak hanya sebagai customer yang dilihat dari kemampuannya membeli atau membayar produk atau jasa. Citizen adalah penerima dan pengguna pelayanan publik yang disediakan pemerintah dan sekaligus juga subyek dari berbagai kewajiban publik seperti mematuhi peraturan perundang-undangan, membayar pajak, membela Negara, dan sebagainya. New Public Service melihat publik sebagai warga negara yang mempunyai hak dan kewajiban dalam komunitas yang lebih luas. Adanya unsur paksaan dalam mematuhi kewajiban publik menjadikan relasi Negara dan publik tidak bersifat sukarela. Karena itu, abdi negara tidak hanya responsif terhadap customer, tapi juga fokus pada pemenuhan hak-hak publik serta upaya membangun hubungan kepercayaan (trust) dan kolaborasi dengan warga negara.
2. Mengutamakan Kepentingan Publik (Seeks the Public Interest) New Public Service berpandangan aparatur Negara bukan aktor utama dalam merumuskan apa yang menjadi kepentingan publik. Administrator publik adalah aktor penting dalam sistem kepemerintahan yang lebih luas yang terdiri dari warga Negara (citizen), kelompok, wakil rakyat, dan lembaga-lembaga lainnya. Administrator publik berkewajiban memfasilitasi forum bagi terjadinya dialog publik. Argumen ini berpengaruh terhadap peran dan tanggungjawab administrasi publik yang tidak hanya berorientasi pada pencapaian tujuan-tujuan ekonomis tapi juga nilai-nilai yang menjadi manifestasi kepentingan publik seperti kejujuran, keadilan, kemanusiaan, dan sebagainya.
3. Kewarganegaraan lebih berharga dari pada Kewirausahaan (Value Citizenship over Entrepreneurship) New Public Service memandang keterlibatan citizen dalam proses administrasi dan pemerintahan lebih penting ketimbang pemerintahan yang digerakkan oleh semangat wirausaha. New Public Service berargumen kepentingan publik akan lebih baik bila dirumuskan dan dikembangkan oleh aparatur Negara bersama-sama dengan warga negara yang punya komitmen untuk memberi sumbangan berarti pada kehidupan bersama dari

pada oleh manajer berjiwa wirausaha yang bertindak seolah uang dan kekayaan publik itu milik mereka.

4. Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis (Think Strategically, Act Democratically). Ide utama prinsip ini adalah bahwa kebijakan dan program untuk menjawab kebutuhan publik akan dapat efektif dan responsif apabila dikelola melalui usaha kolektif dan proses kolaboratif. Prinsip ini berkaitan dengan bagaimana administrasi publik mengimplementasikan kebijakan publik sebagai manifestasi dari kepentingan publik. Fokus utama implementasi dalam New Public Service pada keterlibatan citizen dan pembangunan komunitas (community building). Keterlibatan citizen dilihat sebagai bagian yang harus ada dalam implementasi kebijakan dalam sistem demokrasi. Keterlibatan disini mencakup keseluruhan tahapan perumusan dan proses implementasi kebijakan. Melalui proses ini, warga Negara merasa terlibat dalam proses kepemerintahan bukan hanya menuntut pemerintah untuk memuaskan kepentingannya. Organisasi menjadi ruang publik dimana manusia (citizen dan administrator) dengan perspektif yang berbeda bertindak bersama demi kebaikan publik. Interaksi dan keterlibatan dengan warga Negara ini yang memberi tujuan dan makna pada pelayanan publik.
5. Tahu kalau Akuntabilitas bukan hal sederhana (Recognize that accountability is not Simple). Aparatur publik harus tidak hanya mengutamakan kepentingan pasar, mereka harus juga mengutamakan ketaatan pada konstitusi, hukum, nilai masyarakat, nilai politik, standard profesional, dan kepentingan warga negara. Menurut New Public Service, efisiensi, efektivitas dan kepuasan customer penting, tapi administrasi publik juga harus mempertanggungjawabkan kinerjanya dari sisi etika, prinsip demokrasi (Haning, 2018; Islah, 2018b), dan kepentingan publik. Administrator publik bukan wirausaha atas bisnisnya sendiri dimana konsekuensi ataupun kegagalan akibat keputusan yang diambilnya akan ditanggungnya sendiri. Resiko atas kegagalan suatu implementasi kebijakan publik akan ditanggung semua warga masyaraka Karena itu akuntabilitas administrasi publik bersifat komplek dan multifacet atau banyak dimensi seperti pertanggungjawaban profesional, legal, politis dan demokratis.
6. Melayani Ketimbang Mengarahkan (Serve Rather than Steer). Aparatur publik dituntut menerapkan kepemimpinan yang berlandaskan nilai kebersamaan dalam membantu warga negara mengartikulasikan dan memenuhi kepentingan bersama bukan sekedar mengendalikan atau mengarahkan masyarakat. Kepemimpinan dalam New Public Service terfokus pada energi manusia untuk kemanfaatan kemanusiaan. Kepemimpinan sektor publik berlandaskan pada nilai disebut "moral atau transformational leadership", bukan, "transactional leadership". Kepemimpinan dalam New Public Service merupakan, "shared leadership" dimana kendali kepemimpinan tidak terpusat di tangan atasan tapi melibatkan banyak orang, banyak kelompok. Kedudukan pimpinan disini bukan sebagai pemilik tapi pelayan publik atau abdi masyarakat (servant, not owner). Karena itu

ukuran kinerja pegawai tidak semata parameter ekonomi tapi juga nilai-nilai kejujuran, kesetaraan, responsivitas, pemberdayaan, dan sebagainya.

Kesimpulan

Reformasi administrasi dan birokrasi pemerintah daerah dapat diwujudkan dalam tiga hal, yaitu pertama adalah a) penguatan pada regulasi dan kebijakan pemerintah; b) penerapan e-government dan e-governance, yang dapat mendorong keterbukaan dan transfaransi publik dan c) kerjasama antar pemerintah "collaborative Governance", dapat memperkuat pemerintahan di daerah, meredifinisi hubungan pusat dan daerah, daerah dengan daerah lainnya dalam territorial bond.

Reformasi ini dilaksanakan untuk dapat meningkatkan kualitas layanan publik pemerintah daerah, mendorong partisipasi dan kepercayaan publik kepada pemerintah daerah. Dengan demikian percepatan pembangunan di daerah dalam upaya mencapai kesejahteraan masyarakat, dapat diwujudkan melalui peran serta berbagai pemangku kepentingan di daerah, dengan memperhatikan potensi dan nilai-nilai yang dikembangkan di daerah, menuju pelaksanaan program pembangunan yang responsif, produktif dan akuntabel.

BIBLIOGRAFI

Adnan, M. Fachri. (2013). Reformasi birokrasi pemerintahan daerah dalam upaya peningkatan pelayanan publik. *Humanus: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Humaniora*, *12*(2), 196–203.

Anwaruddin, Awang. (2004). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, *1*(1), 15–35.

Cahyarini, Farida Dwi. (2021). Implementasi Digital Leadership dalam Pengembangan Kompetensi Digital pada Pelayanan Publik. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, *25*(1), 47–60.

Hadi, Krishno, Asworo, Listiana, & Taqwa, Iradhad. (2020). Inovasi Dialogis: Menuju Transformasi Pelayanan Publik Yang Partisipatif (Kajian Sistem Pelayanan Malang Online). *Journal of Government and Civil Society*, *4*(1), 115–129.

Haning, Mohammad Thahir. (2018). Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tinjauan Dari Perspektif Administrasi Publik. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 25–37.

Huriyah, Lilik. (2016). Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Peningkatan Mutu Layanan Publik UIN Sunan Ampel Surabaya. *JOIES (Journal of Islamic Education Studies)*, *1*(2), 303–332.

Islah, Khikmatul. (2018a). Peluang dan tantangan pemanfaatan teknologi big data untuk mengintegrasikan pelayanan publik pemerintah. *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah Untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, *5*(2), 130–138.

Islah, Khikmatul. (2018b). Peluang dan tantangan pemanfaatan teknologi big data untuk mengintegrasikan pelayanan publik pemerintah. *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah Untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, *5*(2), 130–138.

Katharina, Riris. (2021). *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

Kusumawati, Erna. (2016). Training Management Effectiveness. *6th International Conference on Educational, Management, Administration and Leadership*, 59–62. Atlantis Press.

Kusumawati, Erna. (2017). Iklim Etika, Ethical Behavior Planned dan Kinerja Berkelanjutan. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer)*, *2*(2), 156–164.

Kusumawati, Erna. (2020). *Leadership in Total Quality Management for Service Quality*.

Kusumawati, Erna. (2022). Peningkatan Mutu Sekolah Dasar Negeri Melalui Implementasi Total Quality Management. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, *7*(11), 16404–16414.

Musdalipa, Musdalipa, Parawangi, Anwar, & Malik, Ihyani. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Parigi Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, *3*(1), 47–62.

Ningtyas, Trimurti. (2017). New Public Service: Pelayanan Publik Berbasis Humanistik untuk Kesuksesan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, *1*(1).

Putra, Teddy Minahasa. (2019). *Pelayanan Publik, Good Governance, dan Ketahanan Nasional*. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Ramli, Muhammad. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan*.

Saggaf, Said, Said, Muhammad Mario, & Saggaf, Widiawati Said. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang* (Vol. 1). SAH MEDIA.

Sandiasa, Gede, & Agustana, Putu. (2018). Reformasi Administrasi dan Birokrasi Pemerintahan Daerah Dalam Menigkatkan Kualitas Layanan Publik di Daerah. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, *3*(1), 1–8.

Siti Maryam, Neneng. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, *6*.

Sudarmanto, Eko, Mawati, Arin Tentrem, Nugraha, Nur Arif, Purba, Pratiwi Bernadetta, Komariyah, Imas, Purba, Sukarman, Tojiri, Moch Yusuf, Tjiptadi, Diena Dwidienawati, Ashoer, Muhammad, & Silalahi, Marto. (2020). *Manajemen Sektor Publik*. Yayasan Kita Menulis.

Tahfiza, Dina, & Rokan, Mustafa Kamal. (2022). Upaya Peningkatan Administrasi Publik terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Aceh Tenggara. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, *4*(2), 353–358.

Wakhid, Ali Abdul. (2017). Reformasi pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal TAPIs*, *14*(1), 1–10.

Copyright holder:
Ade Setiadi (2022)

First publication right:
Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

