

PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN EMPAGAE

Sri Mentari Mustafa¹, Muhammad Rais Rahmat², Yayuk Astuti³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Indonesia

Email: srymentari18@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kualitas pelayanan administrasi, mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat, serta menganalisis pengaruh pelayanan administrasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Empagae, Kecamatan Watang Sidenreng, Kabupaten Sidenreng Rappang. Populasi penelitian mencakup masyarakat yang memanfaatkan layanan administrasi, sementara penentuan sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan teknik accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, penyebaran kuesioner, wawancara, dan dokumentasi, kemudian data yang diperoleh dianalisis menggunakan perangkat lunak IBM SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Empagae telah terlaksana dengan baik dan berkontribusi terhadap terciptanya tingkat kepuasan masyarakat yang berada pada kategori baik. Selain itu, pelayanan administrasi terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan administrasi dapat mendukung peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Kata Kunci: Pelayanan Administrasi, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik.

Abstract

This study aims to examine the quality of administrative services, identify the level of community satisfaction, and analyze the influence of administrative services on community satisfaction at the Empagae Village Office, Watang Sidenreng District, Sidenreng Rappang Regency. The study population consisted of community members who utilized administrative services, while the sample was determined using the Slovin formula with an accidental sampling technique. Data were collected through observation, questionnaire distribution, interviews, and documentation, and were subsequently analyzed using IBM SPSS software. The findings indicate that the implementation of administrative services at the Empagae Village Office has been carried out very well and has contributed to achieving a level of community satisfaction categorized as good. In addition, administrative services were proven to have a positive and significant effect on the level of community satisfaction. These findings indicate that improving the quality of administrative services can support increased community satisfaction with the public services provided.

Keywords: Administrative Services, Community Satisfaction, Public Service.

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama pemerintah dalam memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan administrasi menjadi salah satu indikator penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), terutama pada tingkat kelurahan yang berperan sebagai unit pelayanan yang paling dekat dengan masyarakat. Pelayanan administrasi yang dilaksanakan secara cepat, akurat, transparan, dan

tanggap terhadap kebutuhan masyarakat dapat memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Pelayanan administrasi publik memiliki peran strategis dalam mendukung implementasi otonomi daerah. Pemerintah daerah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan yang efektif dan efisien guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya masih ditemukan sejumlah hambatan, seperti proses pelayanan yang belum optimal, keterbatasan sarana dan prasarana, serta respons aparaturnya yang belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat.

Kepuasan masyarakat menjadi salah satu ukuran keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Kotler & Keller (2014), kepuasan diartikan sebagai kondisi emosional seseorang berupa rasa puas atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan hasil pelayanan yang diterima. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan akan berbanding lurus dengan meningkatnya tingkat kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan awal yang dilakukan di Kantor Kelurahan Empagae, Kecamatan Watang Sidenreng, Kabupaten Sidenreng Rappang, masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan administrasi. Permasalahan tersebut antara lain waktu penyelesaian pelayanan yang relatif lambat serta terbatasnya fasilitas pendukung pelayanan. Kondisi ini berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi yang diberikan.

Pelayanan administrasi diketahui memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik. Penelitian Putra et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi pada pelayanan administrasi kependudukan mampu menciptakan tingkat kepuasan masyarakat yang sangat baik, meskipun masih ditemukan aspek yang memerlukan perbaikan, khususnya pada ketepatan waktu pelayanan. Selanjutnya, penelitian Pelay et al. (2022) menjelaskan bahwa pelayanan administrasi memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, yang berarti peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti oleh meningkatnya tingkat kepuasan masyarakat. Temuan tersebut juga didukung oleh penelitian Boksen et al. (2024) yang menyatakan bahwa pelayanan administrasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Meskipun demikian, penelitian-penelitian sebelumnya dilaksanakan pada konteks pelayanan administrasi, karakteristik wilayah, serta ruang lingkup objek penelitian yang berbeda, sehingga belum sepenuhnya memberikan gambaran empiris mengenai pengaruh pelayanan administrasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada tingkat kelurahan, khususnya di Kantor Kelurahan Empagae, Kecamatan Watang Sidenreng, Kabupaten Sidenreng Rappang. Selain itu, penelitian yang secara khusus mengkaji keterkaitan antara pelayanan administrasi dan tingkat kepuasan masyarakat pada lokasi tersebut masih relatif terbatas.

Kebaruan penelitian ini terletak pada tiga aspek, yaitu fokus penelitian yang menguji pengaruh pelayanan administrasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada tingkat kelurahan, lokasi penelitian yang dilakukan di Kantor Kelurahan Empagae yang masih terbatas dikaji pada penelitian sebelumnya dan penggunaan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis hubungan pelayanan administrasi dan kepuasan masyarakat berdasarkan persepsi pengguna layanan.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi, mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat, serta menguji pengaruh pelayanan administrasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Empagae, Kecamatan Watang Sidenreng, Kabupaten Sidenreng Rappang.

B. METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan asosiatif. Pelaksanaan penelitian dilakukan di Kantor Kelurahan Empagae, Kecamatan

Watang Sidenreng, Kabupaten Sidenreng Rappang. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh masyarakat yang memanfaatkan layanan administrasi dengan jumlah sebanyak 814 orang. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10%, sehingga diperoleh sebanyak 90 responden (Sugiyono, 2019). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel yang didasarkan pada responden yang secara kebetulan ditemui pada saat pelaksanaan penelitian dan memenuhi kriteria sebagai sumber data (Sugiyono, 2019).

Proses pengumpulan data dilakukan melalui observasi, penyebaran kuesioner, wawancara, dan dokumentasi (Sugiyono, 2019). Instrumen penelitian menggunakan skala Likert dengan lima kategori penilaian yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, serta persepsi responden terhadap suatu fenomena sosial (Likert, 1932; Sugiyono, 2019). Pengukuran variabel pelayanan administrasi mengacu pada dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Sementara itu, pengukuran variabel kepuasan masyarakat mengacu pada konsep kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2014).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Empagae

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Empagae termasuk dalam kategori sangat baik dengan capaian persentase sebesar 84,5%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat kelurahan telah terlaksana secara optimal dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi. Kualitas pelayanan tersebut tercermin dari kemampuan petugas dalam memberikan layanan secara cepat, tepat, ramah, serta sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku.

Tabel 1. Rekapitulasi Pelayanan Administrasi

No.	Indikator Pelayanan	Persentase	Kategori
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	83%	Sangat Baik
2	<i>Reliability</i> (Keandalan)	85%	Sangat Baik
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	84%	Sangat Baik
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	86%	Sangat Baik
5	<i>Empathy</i> (Empati)	84,5%	Sangat Baik
Rata-Rata		84,5%	Sangat Baik

Berdasarkan data pada tabel tersebut, dimensi *assurance* (jaminan) memperoleh persentase tertinggi yaitu sebesar 86%. Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai petugas pelayanan memiliki perilaku yang sopan, bersikap ramah, serta mampu menciptakan rasa aman dan kepercayaan selama proses pelayanan administrasi berlangsung. Selain itu, dimensi *reliability* (keandalan) juga memperoleh nilai yang tinggi, yang mengindikasikan bahwa aparat kelurahan dinilai mampu memberikan pelayanan secara konsisten, sesuai prosedur, dan diselesaikan tepat waktu.

Pada dimensi *tangibles* (bukti fisik), hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia dinilai sudah memadai. Hal tersebut terlihat dari kondisi ruang pelayanan yang terjaga kebersihannya, tersedianya fasilitas tempat duduk, serta lingkungan kantor yang memberikan kenyamanan bagi masyarakat. Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap), masyarakat menilai petugas cukup responsif dalam membantu kebutuhan pelayanan dan memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami. Sementara itu, pada dimensi *empathy* (empati), aparat pelayanan dinilai memiliki perhatian terhadap kebutuhan masyarakat serta memberikan pelayanan secara adil tanpa membedakan latar belakang maupun status sosial.

Temuan penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dinilai melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin positif pula penilaian masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Temuan penelitian ini sejalan dengan Putra et al. (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi yang baik mampu menghasilkan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi. Kesamaan temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi unsur penting dalam pelayanan publik. Perbedaan hasil penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada konteks penelitian yang dilakukan pada tingkat kelurahan, sehingga memberikan gambaran empiris yang lebih spesifik mengenai kualitas pelayanan administrasi pada pemerintahan tingkat lokal.

2. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Empagae berada pada kategori baik dengan nilai persentase mencapai 78,2%. Temuan ini mengindikasikan bahwa pelayanan administrasi yang diberikan dinilai telah memenuhi ekspektasi dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Tabel. 2 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Masyarakat

No.	Indikator Kepuasan Masyarakat	Persentase	Kategori
1	Kesesuaian Harapan	77%	Baik
2	Kepuasan terhadap proses Pelayanan	79%	Baik
3	Kepuasan terhadap Hasil Pelayanan	80%	Baik
4	Kepuasan Secara Keseluruhan	78%	Baik
5	Minat Menggunakan Kembali Layanan	77%	Baik
Rata-Rata		78,2 %	Baik

Berdasarkan tabel tersebut, indikator kepuasan terhadap hasil pelayanan memperoleh nilai tertinggi sebesar 80%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa hasil pelayanan administrasi yang diberikan sudah cukup memuaskan dan sesuai kebutuhan masyarakat. Selain itu, masyarakat juga merasa puas terhadap proses pelayanan yang diberikan oleh aparatur kelurahan. Meskipun tingkat kepuasan masyarakat berada dalam kategori baik, masih terdapat beberapa hambatan yang dirasakan oleh masyarakat dalam proses pelayanan. Beberapa kendala tersebut antara lain waktu penyelesaian layanan yang pada kondisi tertentu masih memerlukan waktu relatif lama serta keterbatasan fasilitas pendukung dalam pelayanan administrasi. Oleh sebab itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan tetap perlu dilakukan agar tingkat kepuasan masyarakat dapat meningkat hingga mencapai kategori sangat baik.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Kotler & Keller (2014) yang menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat terbentuk ketika pelayanan yang diterima mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan administrasi memiliki peran yang sangat penting dalam mendorong peningkatan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Pengaruh Pelayanan Administrasi terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, diketahui bahwa pelayanan administrasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Empagae. Temuan tersebut diperoleh melalui hasil pengujian regresi sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Variabel	Koefisien Regresi	t hitung	Signifikansi
Pelayanan Administrasi (X)	0,344	12,556	0,000

Berdasarkan hasil pada tabel di atas, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,344 yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan administrasi akan diikuti oleh peningkatan tingkat kepuasan masyarakat. Selain itu, nilai t hitung sebesar 12,556 dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$) menunjukkan bahwa pelayanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat sehingga hipotesis penelitian diterima. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa pelayanan administrasi memiliki kontribusi yang penting dalam membentuk dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Semakin optimal pelayanan yang diberikan oleh aparatur kelurahan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang mereka terima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Empagae. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan administrasi akan diikuti oleh meningkatnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian Pelay et al. (2022) yang menjelaskan bahwa pelayanan administrasi berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, di mana semakin baik kualitas dan kecepatan pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Temuan tersebut juga konsisten dengan hasil penelitian Boksen et al. (2024) yang menyatakan bahwa pelayanan administrasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian Putra et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi yang baik mampu menciptakan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi, meskipun masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang memerlukan peningkatan. Kesamaan hasil dari berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi menjadi salah satu faktor yang berperan penting dalam membentuk tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dalam penelitian ini, pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Empagae memperoleh kategori sangat baik, sehingga kondisi tersebut turut berkontribusi terhadap tercapainya tingkat kepuasan masyarakat yang berada pada kategori baik.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Empagae, Kecamatan Watang Sidenreng, Kabupaten Sidenreng Rappang telah berjalan dengan baik dan mampu menciptakan tingkat kepuasan masyarakat yang baik terhadap pelayanan yang diberikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi oleh aparatur kelurahan telah mampu memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pelayanan administrasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan administrasi akan berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima. Oleh sebab itu, perbaikan kualitas pelayanan perlu terus dilakukan melalui peningkatan efektivitas proses pelayanan serta pengoptimalan sarana dan fasilitas pendukung guna menciptakan kepuasan masyarakat yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, R. A., Kurniawan, A. P., & Juru, P. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Borwita Citra Prima Maumere. *Jurnal Projemen UNIPA*, 9(2), 18-31.
- Anshary, R., Handayani, R., & Arpandi, A. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(4), 1370-1379.
- Asri, K., Lukman, L., & Adnan, A. A. (2023). Pengaruh Patologi Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Desa Bina Baru, Kecamatan Kulo, Kabupaten Sidenreng Rappang. *JIA: Jurnal Ilmiah Administrasi*, 11(3), 81-90.
- Boksan, I., Mahmud, M., Maruwae, A., Popoi, I., & Panigoro, M. (2024). Pengaruh pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Liluwo Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(2), 1416–1431.
- Febrianto, R. F. (2022). *Hubungan Penggunaan Smartphone dengan Aktivitas Fisik, Perilaku Menetap, dan Kebugaran Kardiorespirasi Siswa* (Skripsi, Universitas Pendidikan Indonesia).
- Harahap, R. R. (2024). *Analisis tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang berdasarkan Permen PAN & RB Nomor 14 Tahun 2017* (Skripsi, Universitas Medan Area).
- Kasmawati, K., Tajuddin, S., & Hardianti, H. (2023). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pengelola Benih Sumber (UPBS) di Loka Penelitian Penyakit Tungro di Desa Timoreng Panua Kabupaten Sidrap. *JIA: Jurnal Ilmiah Administrasi*, 11(3), 149-156.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2014). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Oktafiyana SR, S., & Apriani, G. (2021). Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan. *FOKUS: Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 19(1).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pelay, P. (2024). *Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kecamatan Medan Deli* (Skripsi, Universitas Medan Area).
- Puspitasari, D., & Nurmaning, B. A. (2024). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *AKSIOMA: Jurnal Sains Ekonomi dan Edukasi*, 1(8), 461–472.
- Putra, E. W., Nisa, F. L., & Muchtolifah. (2023). Tingkat kepuasan masyarakat dalam layanan administrasi kependudukan di Kelurahan Tambak Wedi Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya. *JP2SH: Jurnal Penelitian Pendidikan, Sosial, dan Humaniora*, 8(1), 40–51.
- Putri, R. S. (2019). *Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi desa (Studi kasus Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan)* (Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung).
- Rahayu, I. S., Lukman, L., & Ramlan, P. (2023). Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan dalam Penerbitan Sertipikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sidenreng Rappang. *JIA: Jurnal Ilmiah Administrasi*, 11(3), 91-97.
- Sandiasa, G., & Agustana, P. (2018). Reformasi administrasi dan birokrasi pemerintahan daerah dalam meningkatkan kualitas layanan publik di daerah. *Public Inspiration:*

- Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 1-8.
- Suandi, S. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13-22.
- Sucahyo, I., Puspitarini, R. C., & Rohma, M. (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo dalam Perspektif Etika dan Profesionalisme. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 10(1), 44-53.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tuhasanah, U., & Jaenab, J. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor Camat Raba Kota Bima. *Jurnal Serambi Ekonomi dan Bisnis*, 7(1), 1-8.
- Umulia, H., Aminah, & Pieter, S. S. (2023). *Pelayanan administrasi kependudukan di Desa Tahalupu Kecamatan*. Profesional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik, 10(2), 429–444.
- Viranda, E. (2023). Analisis kinerja pelayanan administrasi penduduk dalam perspektif new public service di Kelurahan Pakis Surabaya. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 21(2), 122–131.
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 13(1), 53-59.