

# Analisis Strategi Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Alpukat Betawi di Kelurahan Warakas, Jakarta Utara

Suprapti Widiasih<sup>1\*</sup>, Deni Malik<sup>1</sup>, Ninda Maulida<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI

Corresponding Author's e-mail : [suprapti126@gmail.com](mailto:suprapti126@gmail.com)\*

**ARMADA**  
JURNAL PENELITIAN MULTIDISIPLIN

e-ISSN: 2964-2981

**ARMADA : Jurnal Penelitian Multidisiplin**

<https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/armada>

Vol. 2, No. 1 January 2024

Page: 87-93

**DOI:**

<https://doi.org/10.55681/armada.v2i1.1152>

**Article History:**

Received: January, 06 2024

Revised: January, 20 2024

Accepted: January, 23 2024

**Abstract** : This research is motivated by the lack of service strategy in Betawi avocado application so that people do not understand the use and features of Betawi avocado well that can cause many files to fail to process. The purpose of this study to analyze the strategy owned Warakas village in improve public services through the application of avocado Betawi and knowing the inhibiting entities and the efforts made. This research using qualitative research methods. The Data used is primary data obtained from interviews informants and secondary data. Data collection techniques conducted by interviews, observations, and documentation. The results of this study showed in increasing service through the avocado Betawi application must have a strategy well and truly. Warakas village only managed to run one strategy that is the strategy of structural development in increasing service through the avocado Betawi application without exiting the main already exist and carry out the vision and mission of Warakas Village. Dimensions are others such as development strategies or simplification of the system procedures with service to the community is still not assessed achieved. Infrastructure development strategy is considered still lacking in provision of supporting facilities and infrastructure. Development strategy culture is still considered less than optimal in carrying out socialization on the application of Betawi avocado. Entrepreneurial development strategy has not achieved.

**Keywords** : Alpukat Betawi Application, Public Service, Strategy.

**Abstrak** : Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kurangnya strategi pelayanan pada aplikasi alpukat Betawi sehingga masyarakat tidak memahami penggunaan dan fitur alpukat Betawi dengan baik sehingga dapat menyebabkan banyak file gagal diproses. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis strategi yang dimiliki desa Warakas dalam meningkatkan pelayanan publik melalui penerapan alpukat Betawi dan mengetahui entitas penghambat serta upaya yang dilakukan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari wawancara, informan, dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan dalam meningkatkan pelayanan melalui aplikasi alpukat Betawi harus memiliki strategi yang baik dan benar. Desa Warakas hanya berhasil menjalankan satu strategi yaitu strategi pembangunan

struktural dalam meningkatkan pelayanan melalui aplikasi alpukat Betawi tanpa keluar dari yang utama sudah ada dan menjalankan visi misi Desa Warakas. Dimensi lainnya seperti strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur dengan pelayanan kepada masyarakat masih belum dinilai tercapai. Strategi pembangunan infrastruktur dinilai masih kurang dalam penyediaan sarana dan prasarana pendukung. Pengembangan strategi budaya dinilai masih kurang optimal dalam melakukan sosialisasi tentang penerapan alpukat Betawi. Strategi pengembangan kewirausahaan belum tercapai.

**Kata Kunci** : Aplikasi Alpukat Betawi, Pelayanan Publik, Strategi.

## PENDAHULUAN

Pelayanan Publik menjadi perhatian khusus bagi pemerintah, sebab tujuan utama pemerintah adalah memenuhi kebutuhan dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk semua lapisan masyarakat. Pemerintah mempunyai peran penting untuk menyediakan layanan prima dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan masyarakat yang baik dan optimal memberikan rasa kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang diberikan pelayanan tersebut. Hal ini menjadi pendorong untuk pemerintah agar terus berinovasi dalam kondisi apapun. Pelayanan dapat diciptakan dengan memberikan strategi yang tepat, dalam persaingan saat ini. Pelayanan publik diharapkan menjadi salah satu unsur agar masyarakat dapat merasakan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan.

Di era reformasi ini, penyelenggaraan pelayanan publik memiliki berbagai tantangan. Adanya tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, teknologi, informasi, komunikasi dan lain-lain. Kondisi dan perubahan tersebut dengan cepat direspon oleh pemerintah Indonesia dengan bijak serta melakukan beberapa langkah untuk membangun kepercayaan publik dalam mewujudkan tujuan pelayanan publik yang prima.

Administrasi kependudukan adalah salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik. Administrasi kependudukan yaitu rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan juga pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik dan juga sektor pembangunan. Pelayanan publik dalam administrasi kependudukan adalah pelayanan yang paling banyak peminatnya dikalangan masyarakat meningkatkan pelayanan publik khususnya diwilayah Kelurahan Warakas. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta melaksanakan pelayanan prima dalam mewujudkan peningkatan pelayanan publik menggunakan strategi dengan mengintegrasikan layanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui aplikasi Alpukat Betawi.

Alpukat Betawi merupakan kepanjangan dari Akses Langsung Pelayanan Dokumen Kependudukan Cepat dan Akurat. Alpukat Betawi adalah aplikasi yang dialokasikan khusus bagi warga DKI Jakarta bertujuan untuk memproses pengajuan pelayanan administrasi secara online dengan mudah, cepat dan juga akurat. Aplikasi Alpukat Betawi dibuat untuk pelayanan yang berisi tentang kegiatan *registrasi* dan pembuatan dokumen kependudukan. Alpukat Betawi menjadi solusi bagi masyarakat untuk mengajukan pelayanan, menjadwalkan pelayanan, dan memantau pelayanan yang mereka ajukan. Alpukat Betawi merupakan aplikasi yang dapat di unduh melalui *playstore* dan juga *appstore*. Kelurahan warakas merupakan salah satu kelurahan di Jakarta Utara yang telah menggunakan aplikasi Alpukat Betawi.

Dari pertanyaan penelitian di atas tersebut, maka tujuan dari penelitian ini:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis strategi peningkatan pelayanan kependudukan di Kelurahan Warakas dengan menggunakan aplikasi Alpukat Betawi.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam proses pelayanan kependudukan di Kelurahan Warakas dengan menggunakan aplikasi Alpukat Betawi.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya-upaya apa saja yang dilakukan dalam mengatasi hambatan proses pelayanan kependudukan di Kelurahan warakas dengan menggunakan aplikasi Alpukat Betawi

Penelitian ini bertujuan untuk menguraikan taktik pelayanan publik menggunakan aplikasi Alpukat Betawi dalam meningkatkan mutu pelayanan, dipengaruhi oleh berbagai faktor. Menurut teori Osborne dan Plastrik (2001) yang dikutip dalam penelitian ini, terdapat beberapa faktor yang memengaruhi, dimulai dari strategi pengembangan struktur sebagai faktor pertama. Struktur dalam pelayanan publik mencakup SOP, nilai, norma, aturan hukum, kode etik, dan inovasi dalam pelayanan. Faktor kedua adalah strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur, dimana pelayanan publik sering kali dianggap kurang efisien karena kompleksitas proses saat mengajukan permohonan berkas. Tujuan utama adalah mencapai kepuasan masyarakat, dan untuk mencapainya, diperlukan strategi pengembangan dan penyederhanaan sistem prosedur menggunakan aplikasi Alpukat Betawi secara efisien dan efektif. Faktor ketiga adalah strategi pengembangan infrastruktur, yang melibatkan penyediaan fasilitas fisik dan pemanfaatan teknologi informasi untuk menjamin keamanan, kenyamanan, kecepatan, akurasi, kemudahan, dan kepercayaan dalam pelayanan. Faktor keempat mencakup strategi pengembangan budaya atau kultur, yang mencakup perilaku pegawai dalam melayani masyarakat. Kesadaran pegawai menjadi faktor penting dalam pengembangan budaya, dengan sosialisasi yang efektif memainkan peran besar dalam peningkatan pelayanan publik. Faktor kelima, strategi pengembangan kewirausahaan, menekankan upaya pegawai dalam mensosialisasikan program pelayanan badan publik untuk mencapai tujuan. Informasi yang disampaikan harus mencakup masyarakat agar dapat dipahami dengan baik. Kemampuan pegawai menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengembangkan instansi untuk memberikan layanan yang bermanfaat dan berkualitas bagi masyarakat. Penciptaan kepuasan masyarakat membawa berbagai manfaat, termasuk hubungan positif antara pegawai dan masyarakat, memberikan dasar penilaian yang baik, membangun kepuasan layanan, dan mendukung perkembangan instansi pelayanan secara keseluruhan.

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kualitatif dan jenis pendekatan deskriptif, dimana peneliti akan menganalisis atau mendeskripsikan data yang berbentuk cerita dan informasi berdasarkan dengan hasil observasi dan wawancara kepada informan.

Teknik Wawancara, yang juga dikenal sebagai wawancara lisan atau kuesioner lisan, merupakan sebuah bentuk dialog yang diinisiasi oleh pewawancara dengan tujuan memperoleh informasi dari responden. Proses wawancara ini melibatkan interaksi tatap muka langsung serta pertanyaan dan jawaban antara pewawancara dan responden. Teknik Observasi, teknik pengumpulan data melalui observasi memiliki ciri khas yang khusus jika dibandingkan dengan metode lain seperti wawancara dan angket. Berbeda dengan fokus wawancara dan kuesioner pada interaksi dengan individu, observasi tidak hanya terbatas pada manusia, tetapi juga mencakup objek alam lainnya. Menurut definisi yang diberikan oleh Supriyati (2011:46), observasi dijelaskan sebagai metode pengumpulan data penelitian yang bersifat naturalistik, terjadi dalam konteks alamiah, dan melibatkan partisipasi yang wajar dari peneliti dalam interaksi tersebut. Dokumentasi, menurut Sugiyono (2013:240), dokumen mencakup pencatatan peristiwa yang telah terjadi di masa lalu. Bentuk dokumen dapat berupa tulisan, gambar, atau karya-karya dokumental individu. Contoh dokumen tulisan mencakup catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan, dan kebijakan. Dokumen berbentuk gambar melibatkan foto, gambar hidup, sketsa, dan sejenisnya. Dokumen karya mencakup karya seni,

seperti gambar, patung, film, dan sebagainya. Studi dokumentasi merupakan pelengkap bagi penggunaan metode observasi dan wawancara.

Reduksi Data (*Data Reduction*), mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan. Penyajian Data (*Data Display*), setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menampilkan data (mendisplaykan data). Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Penarikan kesimpulan/verifikasi (*Conclusion Drawing/veriffication*), langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak dikemukakan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Strategi peningkatan pelayanan kependudukan di Kelurahan Warakas dengan menggunakan aplikasi Alpukat Betawi.

Menurut Supriono dalam Amrullah (2015:4) mendefinisikan strategi sebagai suatu satu kesatuan rencana perusahaan atau organisasi yang komprehensif dan terpadu yang diperlukan dalam setiap kegiatan organisasi. Berikut hasil wawancara dengan menggunakan Dimensi Strategi peningkatan pelayanan publik di lingkungan birokrasi (Osborne dan Plastrik,2001):

#### a. Strategi pengembangan struktur

Dalam strategi pengembangan struktur dapat dilihat dari tiga indikator yaitu SOP khusus pengembangan struktur, Pegawai terlibat secara aktif dan Inovasi pegawai dalam pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara indikator pertama bahwa pengembangan struktur di Kelurahan Warakas sudah cukup optimal dengan menganut visi misi kelurahan warakas yaitu pelayanan yang prima, tetapi untuk pengembangan struktur dari Suku Dinas Jakarta Utara salah satunya pegawai diwajibkan mengikuti pelatihan Bimbingan Teknis (bimtek), workshop, pertemuan (gathering) dan juga menjalankan visi misi dengan sistem pelayanan yang prima. Aplikasi Alpukat Betawi ini juga sesuai dengan visi misi yang dimiliki oleh kelurahan warakas yakni meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang prima yaitu cepat, tepat, dan benar. Sehingga kelurahan warakas mempunyai tujuan yang tepat untuk mengimplementasikan program Alpukat Betawi.

#### b. Strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur.

Dalam strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur menyangkut indikator yakni efektifitas, prosedur, kurun waktu penyelesaian berkas. Berdasarkan hasil wawancara pada dimensi ini masih kurang optimal. Pada indikator pertama berdasarkan hasil wawancara bahwa Pelayanan kependudukan dengan menggunakan aplikasi Alpukat Betawi dinilai sudah cukup efektif jika masyarakat paham apa yang ada di dalam aplikasi tersebut. Pada indikator kedua sistem prosedur yang dilakukan pada aplikasi Alpukat Betawi juga dinilai belum ringkas, karena setelah melakukan permohonan, pengambilan berkas masih harus ke Kelurahan. Pelayanan kependudukan dengan menggunakan aplikasi Alpukat Betawi dinilai belum memudahkan masyarakat, karena fitur yang ada terkesan masih sulit apalagi untuk umur yang sudah lanjut usia.

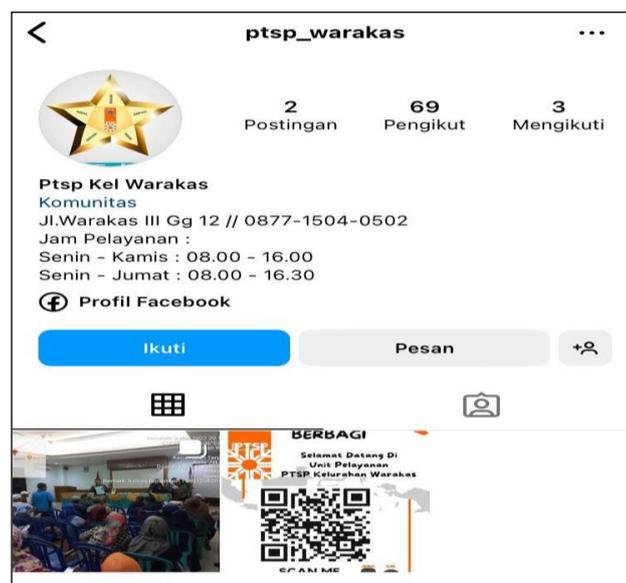
#### c. Strategi pengembangan infrastruktur

Dalam strategi pengembangan infrastruktur terdapat indikator sarana dan prasarana. Berdasarkan hasil wawancara sarana dan prasarana pelayanan administrasi di Kelurahan Warakas masih kurang memadai walaupun adanya ruang tunggu dan ruang

laktasi, tetapi secara keseluruhan belum optimal karena free wifi yang digunakan untuk mengakses Alpukat Betawi masih terbilang kurang stabil dan juga Kelurahan Warakas tidak menyediakan komputer untuk masyarakat yang tidak mempunyai smartphone agar dapat mengakses aplikasi Alpukat Betawi menggunakan WEB. Kelurahan Warakas harusnya memisahkan pelayanan khusus untuk penyandang disabilitas, lansia, dan ibu hamil.

d. Strategi pengembangan budaya atau kultur.

Dalam strategi pengembangan budaya atau kultur terdapat indikator budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) dan kultur yang dilakukan adalah proses sosialisasi. Pada indikator pertama yaitu Budaya, Kelurahan Warakas dinilai sudah cukup baik karena setiap pegawainya berlaku ramah dan menjalankan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun). Pada indikator kedua yakni proses sosialisasi, berdasarkan asil wawancara proses sosialisasi merupakan Strategi yang dilakukan kelurahan warakas untuk memperkenalkan dan mensosialisasikan aplikasi Alpukat Betawi dinilai kurang maksimal, karena masih banyak warga yang kurang memahami penggunaan aplikasi Alpukat Betawi dengan baik dan benar yang menyebabkan 2.292 berkas gagal. Strategi yang dilakukan kelurahan warakas menggunakan sosial media juga belum maksimal karena Instagram kelurahan Warakas sudah tidak aktif lagi. Sosialisasi yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan menggunakan aplikasi Alpukat Betawi juga belum merata dan tidak dilakukan secara berkala jadi masyarakat masih banyak yang belum mengetahui fungsi dari aplikasi tersebut.



Gambar 4.1 Instagram Kelurahan Warakas

e. Strategi pengembangan kewirausahaan.

Dalam strategi pengembangan kewirausahaan, terdapat indikator yaitu Tujuan dan Jangkauan. Berdasarkan hasil wawancara pada dimensi ini belum optimal. Pada indikator pertama adalah tujuan, berdasarkan hasil wawancara Tujuan diberlakukannya layanan kependudukan dengan menggunakan aplikasi Alpukat Betawi yang ada di Kelurahan Warakas adalah untuk memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan tetapi tujuan tersebut belum tercapai secara maksimal karena masih banyak masyarakat yang datang dan mengantri untuk permohonan berkas. Pada indikator kedua jangkauan, informasi yang disampaikan melalui alpukat betawi sudah cukup menjangkau masyarakat kelurahan warakas.

## **2. Hambatan yang terjadi dalam proses pelayanan kependudukan di Kelurahan Warakas dengan menggunakan aplikasi Alpukat Betawi.**

Melalui aplikasi Alpukat Betawi diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Warakas. Hal ini terlihat dari waktu yang dibutuhkan aplikasi untuk memproses berkas yang diajukan oleh pemohon. Prosedur aplikasi Alpukat Betawi belum memudahkan dan dinilai belum ringkas untuk membantu masyarakat dalam mengajukan permohonan di aplikasi Alpukat Betawi, masih banyak kendala yang terjadi dalam proses pelayanan, seperti aplikasi alpukat Betawi yang sering error, kemudian free-wifi di Kelurahan Warakas yang belum stabil, dan tahapan aplikasi Alpukat Betawi yang terkesan sulit untuk dimengerti di kalangan tertentu, terutama bagi mereka yang sudah tua atau lanjut usia. Sehingga banyak orang yang ragu untuk melakukan proses tersebut secara online. Strategi yang dilakukan oleh Kelurahan Warakas mengenai aplikasi Alpukat Betawi juga belum dilakukan secara berkala dan bertahap, sehingga masih banyak masyarakat yang kurang memahami fungsi dari aplikasi Alpukat Betawi yang mengakibatkan ketika masyarakat mengajukan permohonan banyak File yang gagal karena belum upload berkas, berkas yang di upload belum lengkap, salah upload berkas, dan tidak memilih tanggal permohonan. Kurangnya pelatihan khusus tentang aplikasi alpukat betawi bagi penyelenggara pelayanan.

## **3. Upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan proses pelayanan kependudukan di Kelurahan warakas dengan menggunakan aplikasi Alpukat Betawi.**

Upaya dalam mengatasi hambatan yang terjadi pada proses pelayanan kependudukan dengan menggunakan aplikasi Alpukat Betawi, dapat disimpulkan dari hasil wawancara dengan pihak penyelenggara pelayanan seperti melakukan pelatihan khusus tentang aplikasi alpukat betawi bagi penyelenggara pelayanan agar memberikan pelayanan yang lebih baik lagi, kemudian mengencarkan strategi untuk mensosialisasikan kepada masyarakat agar masyarakat lebih memahami tentang fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi Alpukat Betawi serta mengerti bagaimana prosedur permohonan berkas kependudukan dengan menggunakan aplikasi Alpukat Betawi agar tidak banyak berkas yang gagal lagi, kemudian memfasilitasi jaringan internet yang stabil supaya masyarakat dapat mengakses aplikasi alpukat betawi di Kelurahan Warakas, Harus dilakukan pemeliharaan aplikasi Alpukat Betawi oleh Dinas Kependudukan DKI Jakarta.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa; 1) Strategi pada Kelurahan Warakas dinilai masih belum optimal, dapat dilihat dari teori yang dikemukakan oleh Osborne dan Plastrik (2001) terdapat 5 dimensi peningkatan pelayanan dilingkungan birokrasi. Namun dari 5 dimensi tersebut hanya 1 yang berjalan di Kelurahan Warakas yaitu Strategi Pengembangan Struktur, 2) Hambatan yang terjadi pada aplikasi Alpukat Betawi antara lain terkait pengajuan berkas yaitu banyak berkas yang gagal pada saat pelayanan menggunakan aplikasi Alpukat Betawi karena belum upload berkas, berkas yang di upload belum lengkap, salah upload berkas, dan tidak memilih tanggal permohonan. Jaringan internet yang kurang stabil, aplikasi Alpukat Betawi yang sering down, SOP yang belum ada, kurangnya pelatihan bagi penyelenggara pelayanan publik, dan Tidak melakukan sosialisasi secara berkala menyebabkan masyarakat banyak yang belum memahami penggunaan aplikasi Alpukat Betawi dengan baik dan benar, 3) Upaya dalam mengatasi hambatan dalam proses pelayanan kependudukan dengan menggunakan aplikasi Alpukat Betawi yaitu memberikan pelatihan khusus mengenai aplikasi Alpukat Betawi seperti adanya gathering, workshop dan bimbingan teknis bagi penyelenggara pelayanan publik agar lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan, membuat SOP dengan baik, melakukan sosialisasi secara berkala tentang aplikasi Alpukat Betawi, menyediakan jaringan internet yang stabil, serta pemeliharaan aplikasi Alpukat Betawi.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan diatas, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut; 1) Pada pelayanan menggunakan aplikasi Alpukat Betawi disarankan setiap

kelurahan memiliki *link website* yang aktif dan mempunyai *call center* agar masyarakat mudah untuk menghubungi dan bertanya secara *online*, 2) Kelurahan Warakas harus mensosialisasikan program aplikasi Alpukat Betawi secara berkala dan memiliki SOP yang jelas agar lebih baik dalam meningkatkan pelayanan, 3) Adanya antar gratis dokumen pada setiap pelayanan yang diproses menggunakan aplikasi Alpukat Betawi, jadi dengan demikian masyarakat lebih merasa terbantu dan diharapkan dapat meningkatkan pelayanan karena dengan adanya antar gratis dokumen masyarakat lebih tertarik menggunakan aplikasi Alpukat Betawi.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Abdullah, H. A. (2019). *Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Pelayanan Publik*. Serang - Banten: CV. AA. RIZKY.
- Arifudin, O., Tanjung, R., & Sofyan, Y. (2020). *Manajemen Strategik Teori Dan Implementasi. Manajemen Strategik Teori Dan Implementasi*, 177.
- Drs. Chairil Anwar Pohan, M. M. (2014). *Pembahasan Komprehensif PENGANTAR PERPAJAKAN Terori dan Konsep Hukum Pajak*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Dwiyanto. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Engel. (2014). gabungan Teori Administrasi. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mukarom, zaenal dan M. W. L. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik* (A. B. Saebani (ed.); 1st ed.). CV Pustaka Setia.
- Mulyadi, M. (2016). *Metode Penelitian Praktis : KUANTITATIF dan KUALITATIF* (D. M. Romas (ed.); Cetakan II). Publica-Institute.
- Mulyadi, M. (2020). *Metode Penelitian Praktis KUANTITATIF & KUALITATIF* (T. Rahmayanti (ed.); Cetakan IV). Publica-Institute.
- Nawi, R. (2017). *Perilaku Kebijakan Organisasi*. Makassar: CV SAH MEDIA.
- Osborne, David dan Peter Plastrik. 2001. *Memangkas Birokrasi*. Jakarta: PPM.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.