

**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN (SIAK) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI PADA DINAS
KEPENDUDUKAN & PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BONDOWOSO**

Muhammad Nasrullah, Yusuf Hariyoko

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email : nasrulpakuwesi@gmail.com, yusufhari@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Artikel pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan mutu pelayanan administratif di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso melalui pemanfaatan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Melalui pendekatan partisipatif, mahasiswa mengimplementasikan SIAK secara kolaboratif untuk mempercepat berbagai proses administratif kependudukan, termasuk perekaman data penduduk, pengelolaan dokumen, dan pembuatan dokumen kependudukan. Evaluasi dilakukan dengan pengukuran waktu layanan, kepuasan pengguna, dan efisiensi proses. Hasil pengabdian mahasiswa ini menunjukkan peningkatan signifikan dalam efisiensi pelayanan dan kepuasan pengguna, serta pengurangan waktu dalam proses administratif. Pemanfaatan SIAK menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas standar pelayanan publik di Kabupaten Bondowoso.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Implementasi, Administratif

ABSTRACT

This community service article aims to enhance the efficiency and quality of administrative services at the Population and Civil Registration Office of Bondowoso Regency through the utilization of the Population Administration Information System (SIAK). Through a participatory approach, students collaboratively implement SIAK to expedite various population administrative processes, including population data recording, document management, and issuance of population documents. Evaluation is conducted through service time measurement, user satisfaction, and process efficiency. The results of this student community service show a significant improvement in service efficiency and user satisfaction, as well as a reduction in processing time for administrative procedures. The utilization of SIAK is deemed a strategic step towards enhancing the standard of public service quality in Bondowoso Regency.

Keywords: Public Services, Implementation, Administrative

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bentuk kegiatan yang merujuk pada serangkaian tindakan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang telah diatur oleh hukum negara bagi setiap warganya dan penduduk, baik berupa barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Mahmudi (2010) menyatakan bahwa pelayanan publik merujuk pada semua aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, lembaga, atau organisasi dengan tujuan pemenuhan kebutuhan publik/masyarakat dan pelaksanaan ketentuannya diatur dalam hukum peraturan perundang undangan. Penyelenggara pelayanan publik jnj mencakup berbagai instansi pemerintah, seperti: a) Satuan kerja/organisasi di tingkat kementerian; b) Departemen; c) Lembaga pemerintah non-departemen; d) Sekretariat lembaga pemerintah tingkat tinggi, seperti sekretariat dewan (satwan), sekretariat negara (setneg), dan lain-lain; e) Badan Usaha Milik Usaha (BUMN); f) Badan Hukum Milik Negara (BUMN); dan h) lembaga pemerintah lainnya, baik di tingkat pusat maupun daerah, termasuk dinas-dinas dan badan. Pemberian pelayanan publik dengan cepat dan akurat di era globalisasi yang perkembangannya begitu pesat adalah suatu

keharusan, karena jika tidak dilakukan, dapat menyebabkan ketegangan sosial, bahkan potensi disintegrasi bangsa yang pada akhirnya bisa mengarah pada perpecahan dan kehancuran bangsa dan Negara (Andhika, 2018; Ali & Saputra, 2020).

Pelayanan publik di Pemerintah Daerah juga telah diatur oleh negara melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah pasal 344 berbunyi: Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah pasal 344 berbunyi: (1) pemerintah daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah, (2) pelayanan publik dilaksanakan berdasarkan asas; a) kepentingan umum, b) kepastian hukum, c) kesamaan hak, d) keseimbangan hak dan kewajiban, e) keprofesionalan, f) partisipatif, g) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, h) keterbukaan, i) akuntabilitas, j) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, k) ketepatan waktu, dan l) kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Salah satu sektor pemerintah yang bertugas dalam pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) yang merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang administrasi dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan daerah Kabupaten/Kota dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota. Permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat kabupaten Bondowoso pada pelayanan oleh DISPENDUKCAPIL Bondowoso adalah dimana ketika mereka mengurus administrasi kependudukan mereka yang bermasalah. Mulai dari nomor induk kependudukan (NIK) yang tidak aktif, hingga membuat akta kelahiran untuk anak-anaknya. Yang mana terlihat ribuan orang tersebut tampak menunggu untuk dipanggil. Berdasarkan informasi yang dihimpun Jawa Pos Radar Ijen, ada ribuan administrasi masyarakat Bondowoso yang masih bermasalah. Hal itu menimbulkan banyak dampak yang ditimbulkan. Seperti bantuannya tidak cair, tidak menerima KIS dan sebagainya dari dampak yang timbul. Selain itu, masih banyak masyarakat yang sudah berusia lanjut 17 tahun ke atas, namun belum melakukan perekaman e-KTP. Dengan mempertimbangkan informasi tersebut, bahwa ini menjadi tanggung jawab yang harus diemban oleh pemerintah daerah. Tujuannya bukan hanya untuk mempermudah layanan, tetapi juga untuk proaktif menyelesaikan masalah administrasi yang dihadapi masyarakat (Ramadhan, 2024).

Inovasi dalam pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil harus terus diciptakan dan dimanfaatkan secara penuh karena penyelenggaraan administrasi kependudukan juga dihadapkan pada kemudahannya dalam percepatan pelayanan administrasi. Penting dalam dukungan teknologi yang memadai untuk memberikan pelayanan dengan cepat pada proses perekaman, pengelolaan dokumen, pembuatan atau percetakan dokumen, dan pengiriman hingga penyimpanan itu sendiri. Sebagai contoh adalah Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang merupakan salah satu inovasi untuk menata sistem administrasi kependudukan di Indonesia yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Meskipun berhasil, Aplikasi SIAK DISPENDUKCAPIL Bondowoso menghadapi beberapa kendala. Misalnya, meskipun target penyelesaian E-KTP melalui aplikasi tersebut adalah 4 hari, namun masih ada kasus di mana masyarakat harus menunggu hingga 1 bulan. Pelayanan E-KTP melalui aplikasi tersebut masih belum cukup cepat, sehingga banyak orang harus antri di depan kantor untuk mendapatkan informasi atau bahkan kembali menggunakan calo. Permasalahan lain yang dihadapi dari penggunaan aplikasi SIAK ini adalah dari kendala server yang mengakibatkan pekerjaan di DISPENDUKCAPIL terganggu, dan kurangnya perbaikan masalah server yang kurang cepat tanggap membuat masalah terbuangnya waktu pelayanan pada orang-orang sedang menunggu untuk menerima pelayanan oleh para pegawai. Keterbatasan pegawai kurang mumpuni yang dimiliki oleh DISPENDUKCAPIL Bondowoso juga menjadi permasalahan yang harus ditangani karena mau tidak mau harus terbiasa menyesuaikan dan ahli dalam penggunaan berbagai aplikasi pelayanan di kantor tersebut, termasuk aplikasi SIAK.

Pengelolaan data berbasis online, kelemahan yang terdapat dalam pengolahan data secara konvensional dapat diminimalisir. Seperti pada permasalahan umum yang terjadi terkait pelayanan, yaitu keterlambatan dalam proses administratif yang menjadi masalah, baik karena kekurangan petugas, sistem yang tidak efisien, atau masalah gangguan teknis dalam sistem komputer atau aplikasi yang digunakan untuk pengolahan data dapat menyebabkan penundaan atau kegagalan dalam pelayanan administratif sehingga pengunjung sering menghadapi masalah dengan waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan dokumen seperti KTP, akta kelahiran, atau kartu keluarga. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) telah memberikan berbagai manfaat mulai dari, hasil perhitungan dan pengelolaan data statistik sebagai dasar untuk merumuskan dan menyempurnakan kebijakan, strategi, dan program dalam pembangunan yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas, dan mobilitas penduduk, serta berbagai kepentingan pembangunan lainnya (Munarja, 2014). Ketersediaan data dan informasi, terutama yang berasal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, harus dijamin karena merupakan hak publik untuk mendapatkan akses informasi sesuai dengan peraturan perundangan.

Konteks ini, kemajuan dalam hal kependudukan dan pembangunan dapat dicapai apabila manajemen dan penyajian data kependudukan, baik di tingkat nasional maupun daerah, dijalankan dengan efisien. Data kependudukan yang dikelola secara terstruktur dan efektif akan menjadi sumber informasi yang penting dalam mendukung proses pembangunan kependudukan. Pengembangan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) menjadi penting dalam konteks peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan administratif di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso. Seiring dengan perkembangan teknologi, penggunaan SIAK diharapkan dapat mempercepat berbagai proses administratif, mulai dari pencatatan data penduduk hingga pengelolaan dokumen kependudukan. Dalam rangka memanfaatkan SIAK secara maksimal, terdapat kebutuhan akan partisipasi aktif dari berbagai pihak, maka dari itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso juga turut memberi kesempatan kepada mahasiswa Indonesia untuk terlibat langsung dalam kegiatan pencatatan sipil kependudukan yang dikemas dalam bentuk magang mahasiswa dengan jobdesk yang ditawarkan salah satunya adalah rekap data kependudukan berbasis online yang dinamakan SIAK.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan terhitung mulai dari tanggal 8 Januari 2024 hingga 19 Februari 2024. Lokasi kegiatan dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso yang beralamat di Jl. Kis Mangunsarkoro, Gentengan, Tamansari, Kecamatan Bondowoso, Kabupaten Bondowoso, Jawa Timur. Mahasiswa memanfaatkan peluang yang diberikan di DISPENDUKCAPIL untuk berinteraksi dengan stakeholders, termasuk petugas pencatatan sipil, pejabat pemerintah, dan masyarakat. Mahasiswa terlibat langsung untuk belajar tentang pencatatan sipil dan berbagai tugas yang dilaksanakan di dinas tersebut. Tugas utama yang diberikan yaitu, merekap data-data statistik pada aplikasi online Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), beserta menelaah kinerja pegawai dinas tersebut sebagai bentuk monitoring secara berkala pada pelayanan kependudukan. Dengan keterlibatan mahasiswa pada aspek tersebut, diharapkan dapat terciptanya sinergi yang positif antara akademisi dan praktisi di DISPENDUKCAPIL Bondowoso untuk meningkatkan efisiensi pelayanan pada masyarakat. Beberapa solusi yang penulis tawarkan terkait permasalahan yang dihadapi oleh DISPENDUKCAPIL Bondowoso sebagai penyelesaian atas permasalahan tersebut:

1. Karena keterbatasan pegawai yang kurang mumpuni, penulis memberikan solusi untuk melakukan pelatihan intensif kepada pegawai untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam pengoperasian aplikasi SIAK, juga rekrutmen tambahan dengan merekrut

lebih banyak pegawai dengan keterampilan yang sesuai atau melatih pegawai yang ada agar lebih terampil dalam menggunakan aplikasi SIAK.

2. Karena permasalahan durasi pelayanan yang tidak sesuai SOP sehingga membuat masyarakat menunggu cukup lama, maka penulis memberi masukan terkait hal itu yaitu, memberikan pelatihan tambahan kepada pegawai untuk memastikan pemahaman yang lebih baik tentang prosedur operasional standar (SOP) dan meningkatkan efisiensi dalam memberikan pelayanan, juga perlu adanya peningkatan sistem antrian dengan mengimplementasikan sistem antrian yang efisien, seperti melalui penggunaan teknologi untuk membuat antrian online atau menggunakan nomor antrian untuk menghindari penumpukan orang di lokasi.
3. Memberikan pelatihan kepada staf terkait untuk mengatasi masalah umum yang terkait dengan server aplikasi, menyediakan saluran komunikasi yang jelas bagi pengguna untuk melaporkan masalah dengan cepat, dan menginformasikan pengguna tentang jadwal pemeliharaan atau peningkatan sistem yang mungkin mengganggu layanan.
4. Menggandeng penyedia layanan IT profesional untuk mendukung penyelesaian masalah teknis, berpartisipasi dalam komunitas atau forum yang berhubungan dengan aplikasi SIAK untuk berbagi pengalaman dan mendapatkan solusi dari pengguna lain.

Menurut Webster Dictionary (Syahida, 2014:8), definisi implementasi adalah sebagai berikut: Implementasi, yang merupakan terjemahan dari kata "implementation", berasal dari bahasa Latin "implementatum", turunan dari kata kerja "impere", yang berarti "to fill up" atau "to fill in", yang artinya melengkapi atau mengisi penuh. Kata "plere" dalam bahasa Latin memiliki arti "to fill", yang berarti mengisi. Oleh karena itu, kata "to implement" dapat diartikan sebagai: (1) melakukan atau mewujudkan, melaksanakan, mencapai ke suatu hasil (akibat). (2) menyediakan sarana (alat) untuk melaksanakan atau mewujudkan sesuatu, memberikan hasil yang praktis. (3) menyediakan atau melengkapi dengan alat atau peralatan. Dengan demikian, "to implement" merujuk pada upaya membawa sesuatu ke hasil yang diinginkan, menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu dengan hasil yang praktis, atau menyediakan atau melengkapi dengan alat yang diperlukan. Menurut Salusu (2014:55-56), implementasi adalah proses menjalankan berbagai kegiatan untuk mencapai tujuan tertentu dan melibatkan semua tingkatan manajemen, dari puncak hingga tingkat karyawan terendah, yang berarti implementasi akan kegiatan, program, atau kebijakan harus mencakup sasaran tertentu yang melibatkan seluruh jajaran manajemen sebagai pelaksana. Kaporu (2014:105) menyebutkan, ada empat faktor yang mempengaruhi kinerja implementasi, yaitu:

- a. Kondisi lingkungan (environmental conditions), yang merujuk pada situasi atau konteks di mana implementasi dilakukan. Ini termasuk faktor-faktor seperti kondisi geografis, politik, sosial, dan ekonomi yang bisa mempengaruhi jalannya implementasi.
- b. Hubungan antar organisasi (inter-organizational relationship), merupakan faktor penting yang mempengaruhi kinerja implementasi. Ini mencakup interaksi dan keterkaitan antara organisasi yang terlibat dalam menjalankan kebijakan atau program. Hubungan yang baik antara organisasi dapat memfasilitasi kolaborasi, koordinasi, dan pertukaran informasi yang efektif.
- c. Sumberdaya (resources), ini merupakan faktor yang signifikan dalam menentukan keberhasilan implementasi. Ini meliputi berbagai macam aset yang tersedia untuk organisasi yang bertanggung jawab menjalankan program atau kebijakan, seperti dana, tenaga kerja, waktu, dan infrastruktur. Ketersediaan sumberdaya yang memadai dan efisien sangat penting untuk menunjang keberhasilan implementasi.
- d. Karakter institusi implementor (characteristics implementing agencies), merujuk pada atribut atau karakteristik dari lembaga atau organisasi yang bertanggung jawab dalam menjalankan kebijakan atau program. Ini meliputi hal-hal seperti struktur organisasi, kapasitas manajerial, budaya organisasi, dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi tersebut.

Karakteristik institusi implementor ini dapat mempengaruhi cara implementasi dilaksanakan dan hasil yang dicapai.

Kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government (Indrajit, 2006), menyatakan bahwa terdapat tiga faktor penting yang harus diperhatikan secara serius untuk dalam penerapan konsep-konsep digitalisasi dalam sektor publik, yaitu Support, Capacity, dan Value.

1. Support, karena kecenderungan budaya birokrasi adalah untuk bekerja dalam hierarki yang dipimpin dari atas, maka implementasi yang efektif dari program e-Government harus dimulai dengan dukungan dari pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi. Dukungan yang dimaksud bukan sekadar ucapan, tetapi mencakup komitmen untuk:
 - a. Menganggap kerangka e-Government sebagai elemen kunci dalam mencapai visi dan misi negara, memberikan prioritas yang sama seperti kunci-kunci sukses lainnya.
 - b. Mengalokasikan sumber daya yang mencakup manusia, keuangan, waktu, dan informasi di semua tingkat pemerintahan untuk membangun konsep ini secara lintas sektoral.
 - c. Membangun infrastruktur dan aturan pendukung yang diperlukan untuk menciptakan lingkungan yang mendukung pengembangan e-Government, termasuk regulasi yang jelas, penugasan lembaga khusus seperti kantor e-Envoy, kerja sama dengan sektor swasta, dan lainnya
 - d. Mensosialisasikan konsep e-Government secara menyeluruh dan konsisten kepada semua pegawai birokrasi
2. Capacity, elemen kedua ini merujuk pada kemampuan atau kekuatan pemerintah setempat dalam mewujudkan visi e-Government menjadi kenyataan.
3. Value, elemen pertama dan kedua adalah dua aspek yang dilihat dari perspektif pemerintah sebagai penyedia layanan (supply side). Inisiatif e-Government tidak akan bermanfaat tanpa keuntungan yang dirasakan oleh pihak yang terlibat dalam implementasinya, yaitu masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan (demand side). Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk memilih dengan cermat jenis aplikasi e-Government yang harus diprioritaskan agar memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat. Kesalahan dalam memahami kebutuhan masyarakat dapat menghambat upaya pemerintah dalam mengembangkan konsep E-Government.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso merupakan badan pelaksana dan penyedia layanan publik bagi penduduk. Tugas utamanya meliputi registrasi penduduk dan pencatatan. Dalam hal ini SIAK menjadi wadah seluruh data kependudukan yang berbasis elektronik yang dikemas dalam bentuk aplikasi. Dalam penelitian yang dilakukan analisis mendalam terhadap implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Bondowoso. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIAK telah diimplementasikan secara efektif sebagai alat untuk mengelola data kependudukan.

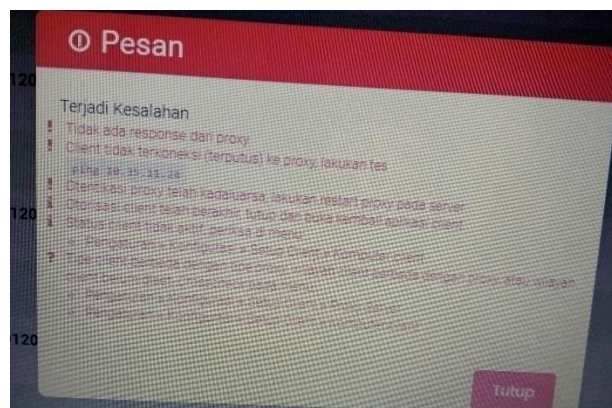
- Evaluasi pemanfaatan SIAK dalam pelayanan administratif
Pemanfaatan SIAK dalam optimalisasi pelayanan administratif dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bondowoso telah dinilai melalui survei dan wawancara dengan pengguna dan petugas administrasi. Hasilnya menunjukkan peningkatan signifikan dalam efisiensi dan kecepatan proses pelayanan, serta pengurangan kesalahan administratif.
- Dampak pemanfaatan SIAK terhadap efektivitas layanan
Pemanfaatan SIAK telah memberikan dampak positif terhadap efektivitas layanan administratif, terutama dalam hal pengurangan waktu yang dibutuhkan untuk mengurus dokumen kependudukan dan peningkatan akurasi data. Hal ini memberikan kontribusi yang

signifikan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Mahasiswa ketika melaksanakan tugas utama untuk merekap data penduduk pun merasa mudah karena untuk data penduduk sendiri sudah terkumpul dan sangat mudah dipahami, sehingga cepat proses nya untuk merekap dan mencari data penduduk yang ingin dicari.



Gambar 1. Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat

- Tantangan dan kendala dalam implementasi SIAK
Meskipun demikian, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi dalam implementasi SIAK, seperti ketersediaan infrastruktur teknologi yang kurang memadai, pelatihan petugas administrasi dalam penggunaan sistem, dan bahkan tak jarang server jaringan kantor terkadang suka mati sehingga menyebabkan terkendalanya operasional petugas di dinas tersebut dalam penggunaan aplikasi menjadi terhambat dan harus menunggu server jaringan normal kembali. Upaya untuk mengatasi tantangan ini menjadi penting untuk memastikan kelancaran operasional SIAK di masa mendatang.



Gambar 2. Kendala Server Jaringan pada Aplikasi SIAK

- Rekomendasi untuk peningkatan implementasi SIAK
Berdasarkan hasil penelitian, beberapa rekomendasi telah disusun untuk meningkatkan implementasi SIAK di Kabupaten Bondowoso. Rekomendasi tersebut mencakup peningkatan investasi dalam infrastruktur teknologi, pelatihan intensif bagi petugas administrasi, serta pengembangan fitur-fitur baru dalam SIAK untuk meningkatkan fungsionalitasnya.
Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) telah memberikan kontribusi positif dalam optimalisasi pelayanan administratif dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Bondowoso. Meskipun masih

terdapat beberapa tantangan, upaya terus dilakukan untuk meningkatkan implementasi SIAK guna memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pemanfaatan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) telah memberikan kontribusi positif dalam optimalisasi pelayanan administratif dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Bondowoso. Meskipun masih terdapat beberapa tantangan, upaya terus dilakukan untuk meningkatkan implementasi SIAK guna memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Dari kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan, penulis mendapatkan banyak pengalaman berharga yang tentunya tidak bisa didapatkan di dunia perkuliahan, salah satu contohnya adalah praktik langsung penggunaan pengaplikasian pengumpulan data penduduk berbasis software pada komputer, yang mana hal tersebut membantu para pegawai DISPENDUKCAPIL dalam peningkatan mutu pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil daerah. Meskipun demikian, ada beberapa tantangan yang dihadapi dalam implementasi SIAK, termasuk kurangnya pemahaman masyarakat tentang teknologi informasi dan keamanan data. Diperlukan upaya lebih lanjut dalam meningkatkan literasi digital dan kesadaran akan pentingnya keamanan data. Implementasi SIAK telah memberikan dampak positif yang signifikan dalam pelayanan administratif di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso. Efisiensi dalam proses administratif telah meningkat, serta layanan yang lebih ramah pengguna telah terwujud. Langkah-langkah ini perlu terus didukung dan ditingkatkan untuk memastikan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ramadhan, R. (2024). in Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 55–67.
<https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.328>
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah