JISH: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora
Vol. 1, No. 1, Maret 2025
Available Online at https://journal.umgo.ac.id/index.php/jish
E-ISSN:
DOI:

Pelayanan Administrasi Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo

Ainun Paana1, Apris A. Tilome[2], Umar Sako Baderan[3], Franky Djafar[4]

[1,2,3,4] Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Gorontalo, Indonesia

Corresponding Autho ainunpaana14@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:
Submited :
Revised :
Published :

Kata Kunci :
Pelayanagn Publik, Administrasi

Keywords:
Public Service, Administration

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright ©2025 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha

ABSTRACT

Administrative services play an important role in supporting the optimization and smooth implementation of tasks in the general affairs division. At the Gorontalo Regency Regional Secretariat Office, this is a key component in carrying out various administrative services for the community while facilitating the operational efficiency of local governments. The quality of administrative services provided plays an important role in ensuring responsive and high-quality services. This study aims to evaluate the administrative services of the general division of the Gorontalo Regency Regional Secretariat in terms of quality and effectiveness in carrying out its functions by identifying the main obstacles in its implementation. This study uses a qualitative approach with a descriptive research design. The findings revealed that administrative services at the Gorontalo Regency Regional Secretariat have been carried out in accordance with the Standard Operating Procedures (SOP). However, the service process that takes 1-4 days affects the efficiency of the service. Meanwhile, obstacles in service delivery arise from suboptimal employee performance in meeting job demands and inadequate infrastructure that does not fully support effective and efficient services.

ABSTRAK

Layanan administrasi berperan penting dalam mendukung optimalisasi dan kelancaran pelaksanaan tugas di divisi urusan umum. Di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo, hal ini menjadi komponen kunci dalam melaksanakan berbagai layanan administrasi bagi masyarakat sekaligus memfasilitasi efisiensi operasional pemerintah daerah. Kualitas layanan administrasi yang diberikan memainkan peran penting dalam memastikan layanan yang responsif dan berkualitas tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan administrasi divisi umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo dari segi mutu dan efektivitas dalam menjalankan fungsinya dengan mengidentifikasi kendala utama dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain penelitian deskriptif. Temuan mengungkapkan bahwa pelayanan administrasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo telah dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Namun, proses servis yang memakan waktu 1-4 hari mempengaruhi efisiensi layanan. Sementara itu, kendala dalam

penyampaian layanan muncul dari kinerja karyawan yang kurang optimal dalam memenuhi tuntutan pekerjaan dan infrastruktur yang tidak memadai yang tidak sepenuhnya mendukung layanan yang efektif dan efisien.

PENDAHULUAN

Pelayanan administratif memiliki fungsi vital dalam mendukung Optimalisasi dan kelancaran pelaksanaan tugas pemerintahan di tingkat daerah. bagian umum. pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo menjadi komponen utama dalam pelaksanaan berbagai layanan administrasi untuk masyarakat sekaligus menunjang kelancaran operasional pemerintah daerah. Kualitas pelayanan administrasi yang diberikan memainkan peran krusial dalam memastikan layanan yang responsif dan bermutu. Oleh karena itu, Fungsi Sekretariat Daerah dalam mengatur dan mendukung kelancaran layanan administratif. membutuhkan kajian mendalam guna Menilai kembali proses, kebijakan, serta praktik yang relevan.

Dari segi konsep, layanan administratif meliputi beragam jenis layanan yang diselenggarakan oleh suatu unit. penyelenggara, meliputi aktivitas seperti Meliputi aktivitas pencatatan, analisis, pengambilan keputusan, pengelolaan dokumen, hingga penyusunan kebijakan. Di samping itu, layanan Hal ini juga mencakup koordinasi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi, serta pemantauan, serta Penilaian terhadap program. Unit pelaksana juga memiliki tanggung jawab dalam memberikan pembinaan teknis di Berbagai sektor, seperti perlengkapan, rumah tangga, administrasi, pengarsipan, dan pengiriman, dan Sandi komunikasi. Oleh karena itu, cakupan layanan administratif sangat Komprehensif, mencakup berbagai elemen yang mendukung kelancaran operasional Dan peran organisasi atau instansi terkait. Hal utama dari konsep ini adalah Hubungan antara berbagai jenis unit penyelenggara dengan Peran layanannya. Dalam konteks ini, Sekretariat Pemerintah Daerah (Kabupaten/Kota) yang Dipimpin oleh Sekretaris Daerah yang memiliki tugas untuk mendukung kepala daerah Dalam perumusan kebijakan, koordinasi administrasi, Pelaksanaan tugas perangkat daerah, serta layanan administratif sesuai dengan mandat UU No. 23 Tahun 2014.

Pelayanan administrasi merupakan kegiatan yang melibatkan pengelolaan dan pengorganisasian informasi serta sumber daya untuk mendukung jalannya suatu organisasi, baik publik maupun swasta. Menurut teori birokrasi Max Weber, pelayanan administrasi yang efektif memerlukan struktur organisasi yang hierarkis, pembagian tugas yang jelas, aturan formal yang ketat, serta dokumentasi yang lengkap. Teori ini menekankan pentingnya prosedur yang terstandardisasi untuk menjaga konsistensi, akurasi, dan akuntabilitas dalam setiap proses administrasi. Namun, kelemahan dari pendekatan birokrasi adalah potensi kaku dan lambatnya pelayanan jika tidak diimbangi dengan fleksibilitas dan inovasi dalam manajemen administrasi.

Pelayanan administrasi publik merupakan aspek penting dalam menjalankan fungsi pemerintahan yang efisien dan efektif. Salah satu institusi yang memiliki peran krusial dalam hal ini adalah Sekretariat Daerah, yang menjadi pusat koordinasi aktivitas yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, serta pemberian layanan kepada masyarakat di tingkat kabupaten. Di Kabupaten Gorontalo, Bagian Umum Sekretariat Daerah memegang peran sentral dalam mengelola berbagai fungsi administrasi, termasuk pengelolaan sumber daya manusia, keuangan, serta penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik. Namun, meskipun peran tersebut

sangat signifikan, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi dalam menjalankan pelayanan administrasi yang optimal.

Sejalan dengan bertambahnya kebutuhan masyarakat akan layanan yang tanggap, pelayanan admnistrasi yang masih manual, Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo diharapkan mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi serta memperbaiki kualitas pelayanannya. Namun, beberapa permasalahan seperti pelayanan administrasi yang masih manual, sumber daya manusia yang tidak memadai, serta birokrasi yang tidak efisien masih sering dijumpai. Hal ini berdampak pada penurunan kualitas pelayanan administrasi dan menimbulkan ketidakpuasan masyarakat yang dilayani. Proses administrasi yang mengandalkan metode manual, seperti pencatatan secara fisik dan pemrosesan dokumen tanpa sistem digital, sering kali menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan. Misalnya, pengarsipan dokumen yang dilakukan secara manual rentan terhadap kesalahan, kehilangan data, serta membutuhkan waktu yang lebih lama dalam pencarian kembali dokumen. Hal ini berdampak pada lambatnya alur kerja dan bisa memperlambat respons terhadap permintaan masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya. Selain itu, Terbatasnya sumber daya manusia, baik dalam hal jumlah maupun kualitas kompetensi juga menjadi hambatan serius. SDM yang tidak memiliki keterampilan atau pendidikan yang sesuai sering kali mengakibatkan proses administrasi yang lambat dan hasil yang tidak maksimal. Di sisi lain, birokrasi yang tidak efisien memperparah kondisi tersebut, dimana prosedur yang rumit dan berbelit-belit menghambat kinerja organisasi secara keseluruhan. Hal ini tidak hanya menghambat penyelesaian tugas-tugas administratif, tetapi juga memperpanjang waktu pelayanan kepada masyarakat. Dengan sistem birokrasi yang demikian, instansi pemerintahan di Kabupaten Gorontalo kesulitan dalam beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat yang dinamis, serta menghadapi tantangan modernisasi yang memerlukan efisiensi tinggi.

Atas dasar masalah-masalah tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk menelaah lebih jauh bagaimana kinerja pelayanan administrasi di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo dapat ditingkatkan. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan utama serta mencari solusi yang tepat dalam memperbaiki kualitas pelayanan, baik dari segi pelayanan administrasi yang masih manual, pengelolaan SDM, maupun penyederhanaan birokrasi. Dengan demikian, diharapkan Bagian Umum Sekretariat Daerah dapat lebih optimal dalam melayani masyarakat serta meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan di Kabupaten Gorontalo secara keseluruhan.

Berdasarkan temuan dari observasi yang dilakukan di area penelitian. yakni Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo khususnya di Bagian Umum ditemukan bahwa Pelayanan Admnistrasi yang masih manual yang terjadi. Hal ini mengakibatkan keterbatasan dalam pengambilan keputusan yang berbasis data serta berdampak pada inefisiensi penggunaan sumber daya.Selanjutnya juga ditemukan masalah terkait dengan Sumber daya manusia, mencakup aspek kualitas dan kuantitasnya yang kurang memadai dapat menghambat kemajuan organisasi. Ini termasuk kurangnya pelatihan, pendidikan, dan pengalaman yang dibutuhkan untuk menjalankan tugas dengan efektif. Berikutnya yang ditemukan pada saat observasi yakni Birokrasi yang Tidak Efisien. Birokrasi yang berbelit-belit dan tidak efisien sering kali menyebabkan proses yang lambat dan tidak responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Ini termasuk prosedur yang rumit dan kurangnya koordinasi antar instansi.

Ketiga masalah ini saling terkait dan dapat saling mempengaruhi. Meningkatkan pelayanan admnistrasi yang masih manual mempercepat proses administrasi, dan mengurangi hambatan birokrasi yang sering kali terjadi pada sistem manual. Sumber daya manusia yang tersedia sangat penting untuk mendukung proses dan pelayanan yang efisien, sedangkan penyederhanaan birokrasi dapat mempercepat dan mempermudah proses yang ada. Karena itu, dibutuhkan pendekatan yang menyeluruh untuk mengatasi masalah-masalah ini agar organisasi dapat berfungsi secara optimal dan memberikan layanan terbaik bagi masyarakat.

METODE

Penelitian ini merupakan peneltian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hal ini dilakukan karena Adanya pihak-pihak yang bertanggung jawab serta pihak yang diarahkan untuk melakukan pendekatan secara kualitatif terhadap permasalahan terkait Pelayanan Administrasi Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo. Pendekatan kualitatif digunakan Untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan sebagainya, dengan pendekatan yang menyeluruh dan deskriptif. pendekatan ini menggunakan kata-kata dan bahasa dalam konteks tertentu yang alami, dengan memanfaatkan berbagai metode yang bersifat alamiah. Sumber data berasal dari 5 (lima) orang responden yang dianggap kompeten menjawab permasalahan penelitian dan ditambah beberapa data sekunder berupa penelitian terdahulu serta dokume relevan. Pengumpulan data dilakukan dengan turun ke lokasi penelitian dengan tiga prosedur yakni obsevarsi, wawancara dan dokumentasi. Dalam menganalisis data, langkah awal penulis mereduksi data terlebih dahulu setelah itu menyajikan data agar memudahkan penulis dalam menganalisis, setelah dianalisa penulis menarik kesimpulan dari hasil yang telah diperoleh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menekankan tentang Pelayanan Adminsitrasi Bgaian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo yang ditelusuri melalui beberapa indikator Standar Pelayanan Publik Ida Yunari Ristiani (2020), yaitu prosedur pelyanan, waktu penyelesaian,dan sarana dan prasarana.

1. Prosedur Pelayanan

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) menyatakan bahwa prosedur pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang terorganisir dan diatur dengan efektif dalam memberikan layanan kepada pelanggan melalui cara yan cepat, efisien, dan sesuai dengan harapan. Mereka menekankan pentingnya konsistensi dalam setiap langkah prosedur pelayanan untuk memastikan kepuasan pelanggan. Prosedur pelayanan ini juga harus didukung oleh pelatihan yang baik bagi petugas layanan dan adanya umpan balik yang diperoleh dari pelanggan untuk perbaikan.

Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai dasar dalam menjalankan pelayanan administrasi. SOP ini mengatur berbagai aspek, termasuk pengelolaan surat-menyurat, kearsipan, dan pengagendaan. Selain itu, SOP juga menuntun pegawai untuk mengumpulkan dan mengelola bahan terkait urusan rumah tangga, pengadaan dan pemeliharaan inventaris, perlengkapan badan lainnya, statistik pegawai, daftar urut kepangkatan, cuti, kenaikan

pangkat, pendisiplinan, serta pelayanan jabatan fungsional. Pegawai juga melaksanakan tugas lain yang relevan dengan tugas kedinasan sesuai arahan SOP. Meskipun prosedur ini sudah dirancang dengan baik, keterbatasan fasilitas digital dan ketergantungan pada proses manual sering kali menghambat pegawai dalam meningkatkan efektivitas pelayanan

Berdasarkan temuan dari wawancara dengan narasumber yang terlibat dalam pelayanan administrasi di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo, ditemukan bahwa prosedur pelayanan administrasi masih didominasi oleh sistem manual. Menurut ST, seorang Analis Kebijakan Ahli Muda, pelayanan administrasi dilakukan secara manual karena belum ada prosedur yang memadai untuk mendukung implementasi sistem berbasis elektronik. Situasi ini sejalan dengan pernyataan dari FM, yang menyebutkan bahwa fasilitas yang ada, seperti komputer, belum memadai untuk mendukung sistem elektronik secara menyeluruh.

Di sisi lain, AL, seorang Penerima surat masuk, menyebutkan bahwa hanya bagian surat masuk saja yang telah menggunakan sistem elektronik. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan dalam penerapan teknologi dalam proses pelayanan administrasi di lingkungan instansi tersebut. Meskipun beberapa bagian telah menggunakan sistem elektronik, seperti untuk surat masuk, sebagian besar proses administrasi lainnya masih menggunakan prosedur manual yang memperlambat kinerja dan menyulitkan pengelolaan data.

penggunaan sistem manual dalam pelayanan administrasi masih mendominasi proses kerja. Proses manual ini mengakibatkan beberapa kendala, seperti lambatnya pengarsipan, risiko kehilangan dokumen, dan keterbatasan dalam hal kecepatan akses serta fleksibilitas informasi. Meskipun prosedur pelayanan manual berjalan dengan cukup baik, efisiensinya dinilai kurang optimal dan sering kali menimbulkan hambatan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan yang cepat dan responsif.

2. Waktu Penyelesaian

Sedarmayanti (2009), waktu penyelesaian adalah total durasi yang diperlukan untuk menyelesaikan sebuah kegiatan atau proses mulai dari tahap inisiasi hingga tahap akhir, dengan tujuan mencapai efisiensi dan efektivitas. Sedarmayanti menyatakan bahwa waktu penyelesaian yang efisien sangat bergantung pada perencanaan yang matang dan pengaturan kerja yang terorganisir, sehingga setiap tahap dapat berjalan sesuai dengan alur yang dirancang. Di dalam organisasi dan sektor publik, waktu penyelesaian menjadi parameter penting yang menunjukkan sejauh mana proses kerja dapat dilakukan tepat waktu, sekaligus mengukur sejauh mana penggunaan sumber daya sudah dioptimalkan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan beberapa informan di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo, waktu penyelesaian pelayanan administrasi berkisar antara 1 hingga 4 hari, tergantung pada ketersediaan pejabat yang berwenang, seperti Asisten 2 Bupati, dan prosedur disposisi yang melibatkan Asisten 1 atau Asisten 2 sesuai bidang tugas mereka. Misalnya, menurut LY, waktu penyelesaian administrasi biasanya membutuhkan waktu 1-2 hari, sedangkan AL mencatat waktu maksimal 3 hari. Sementara itu, FM menambahkan bahwa untuk surat masuk, waktu yang dibutuhkan adalah antara 2 hingga 4 hari tergantung pada jadwal Asisten 2 Bupati yang menangani surat tersebut.

Proses birokrasi juga mempengaruhi waktu penyelesaian, karena beberapa surat perlu diarahkan ke pejabat tertentu sebelum sampai kepada Bupati untuk persetujuan akhir. Hal ini menunjukkan bahwa alur disposisi yang melibatkan beberapa pejabat

memerlukan waktu tambahan dalam proses penyelesaian administrasi, terutama jika dokumen harus melalui beberapa tahap validasi.

3. kompetensi petugas pemberi pelayanan publik

kompetensi petugas pemberi pelayanan publik mencakup kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan yang dimiliki oleh petugas dalam melaksanakan tugas pelayanan secara efektif dan efisien. Sinambela menekankan bahwa kompetensi ini bukan hanya soal keterampilan teknis, tetapi juga mencakup kemampuan berkomunikasi, sikap responsif, dan kesadaran untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Petugas yang kompeten tidak hanya memahami prosedur dan aturan, tetapi juga memiliki etika pelayanan yang baik, termasuk bersikap ramah, empatik, dan profesional dalam berinteraksi dengan masyarakat. Kompetensi ini menjadi kunci dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan mendukung terciptanya kepuasan pengguna pelayanan.

Berdasarkan temuan penelitian tentang indikator kompetensi petugas pemberi pelayanan publik hasil wawancara dan data yang terkumpul menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan administrasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo belum memadai sumber daya manusia tetapi lumayan bisa menjalankan tugas dengan baik. Mengacu pada teori Menurut Spencer dan Spencer (1993), kemampuan ini meliputi ciri-ciri utama seperti pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang berpengaruh langsung pada efektivitas kerja. Dari hasil wawancara, diketahui bahwa petugas di unit pelayanan ini sudah melaksanakan tugas utama dan fungsinya masing-masing, yang menunjukkan pemahaman yang baik terhadap tanggung jawab mereka. Implementasi Tupoksi yang jelas ini berperan penting dalam menjaga koordinasi antarbagian tetap berjalan dengan lancar, mendukung efektivitas, dan mengurangi potensi terjadinya hambatan dalam pelayanan.

4. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana merupakan elemen penting yang mendukung kelancaran suatu kegiatan, termasuk dalam pelayanan administrasi. Sarana mengacu pada peralatan dan fasilitas yang langsung digunakan dalam pekerjaan, seperti komputer, perangkat lunak, dan alat tulis, sementara prasarana lebih merujuk pada infrastruktur pendukung seperti gedung, jalan, atau jaringan listrik. Dalam konteks pelayanan administrasi pada Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo, bagian umum.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, terlihat bahwa keterbatasan sarana digital menyebabkan sebagian besar proses administrasi masih berjalan secara manual, sehingga memperlambat alur kerja dan menghambat efektivitas pelayanan. Kondisi Pernyataan ini sesuai dengan pandangan yang disampaikan oleh Moekijat (2002), di mana sarana seperti peralatan teknologi yang mendukung kerja langsung sangat dibutuhkan untuk mempercepat penyelesaian tugas. Sayangnya, kurangnya sarana digital dan infrastruktur modern membuat pelayanan administrasi cenderung kurang efisien, menyebabkan proses menjadi lambat dan tidak responsif.

Selain itu, prasarana yang terbatas, seperti minimnya akses ke teknologi digital dan jaringan yang memadai, turut memperberat beban pelayanan administrasi. Dampak dari ketergantungan pada metode manual terlihat dari waktu penyelesaian yang lebih lama, potensi kesalahan yang lebih tinggi, serta kurangnya akurasi dalam penyimpanan dan pengelolaan data. Hal ini menghambat kemampuan pegawai dalam menyediakan layanan yang cepat dan sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Dengan demikian, diperlukan pengembangan sarana dan prasarana, terutama fasilitas berbasis digital,

untuk mendukung pelayanan yang lebih efektif dan efisien, mengurangi beban kerja manual, dan meningkatkan kualitas layanan bagi masyarakat.

REFERENSI

Akbar & Usman. (2009). Metode Penelitian Sosial. Jakarta: Bumi Aksara.

Amin, Ibrahim. (2008). Teori dan konsep Pelayanan Publik Serta Implementasi. Jakarta: Mander Maju.

Baderan, U. S., & Karim, D. F. (2021). Evaluation of the Work Achievement Measurement System of State Civil Servants in the Department of Public Works and Spatial Planning of Gorontalo Province. International Journal Papier Public Review, 2(2), 36-41.

Baderan, U. S., & Ingo, Y. (2018). Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. Publik (Jurnal Ilmu Administrasi), 6(2), 127-134.

Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1990). Delivering Quality Service:

Balancing Customer Perceptions and Expectations. Business.

Boediono, B. 2003, Pelayanan Prima Perpajakan, rineka cipta, Jakarta

Chandler dan Plano. 2004. Dalam Yeremias T.Keban. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu. Yogyakarta: Gava Medi.

David H. Rosenbloom. (2005). Teori Administrasi Publik. Bandung: Refika Aditama.

Denhardt, J.V., dan Denhardt, R.B., 2003. The New Public Service, M.E. Sharpe, New York.

Djafar, F., Mohi, W. K. ., Karim, D. F. ., & Mohamad, Y. . (2024). Financial Administration Management at Bulango Health Center, Bone Bolango Regency. International Journal Papier Public Review, 5(2), 59-65.

Dwi Arini Nursansiwi dan Hairun Yasin (2019). Pelayanan Publik Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima

Franks Jefkins, 2004: 10 Public Relations Jakarta: PT. Gelors Aksara Pertama Erlangga

Gie, The Liang. 2007. Administrasi Perkantoran Modern. Yogyakarta: Liberty

Handayani, Nur. (2020). Inovasi Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Sumedang.

Hisbani, N. A., Karim, M., & Malik, I. (2015). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik, 1(3).

Kurniawan, Agung (2005). Transformasi Pelayanan Publik, Yogyakarta: Pembaruan

Lovelock and Wright, 2002, Principles of Service Marketing and Management, 2 nd edition, Prentice Hall.

Max Weber, Dahl,1994, Terminologi Birokrasi, Pemerintah, PustakaSinar Harapan,Jakarta.

Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.

Moekijat. (2002). Manajemen Tenaga Kerja dan Hubungan Kerja. Bandung: Pionir Jaya.

Moenir, A.S. (2002). Manajemen Pelayanan Umum Jakarta: Bumi Aksara

Moleong, L. (2011). Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung. Remaja Rosdarya.

Napitupulu, Paimin. (2007). Pelayanan publik dan Customer Satisfaction. Bandung: Alumni.

Nawawi, Hadari. (2012). Metode Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Osborne, S. P. (2010). The New Public Governance?: Emerging perspectives on the theory and practice of public governance. The New Public Governance?: Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance.

Pakudu, R. (2024). Implementasi pelayanan publik melalui E-goverment di dinas sosial kabupaten gorontalo. Jurnal Administrasi Negara Dan Ilmu Pemerintahan, 3(1), 92–99.

Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Pasal 2

Ristiani, Ida Yunari. (2020). "Manajemen Pelayanan Publik pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat". Jurnal Ilmiah Manajemen.Volume X1, No. 2.

Rosady, Ruslan. (2016). Manajemen Public Relations & Media Komunikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Sedarmayanti. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Refika

Siagian, Sondang P, 2004, Prinsip-prisip Dasar Manajemen Sumber Daya Manusia, Jilid I, Penerbit Binarupa Aksara, Jakarta

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. (2011). "Reformasi Pelayanan Publik", Teori, Kebijakan, dan Implementasi, Bumi Aksara, Jakarta.

Simon, A. Herbert. (2004). Administrative Behavior, Perilaku Administrasi: Suatu Studi tentang Proses Pengambilan Keputusan dalam Organisasi Administrasi, Edisi Ketiga, Cetakan Keempat. Jakarta: Alih Bahasa ST. Dianjung, Bumi Aksara.

Soeharto, Iman, (2001). Manajemen Proyek Dari Konseptual Sampai Operasional. Jakarta: Erlangga

Sondang Siagian, 2008, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara, Indonesia, Jakarta,

Spencer, Lyle & Signe M. Spencer. 1993. Competence at Work, Models For Superior

Syafiie, Inu Kencana. (2013). Ilmu Pemerintahan, Jakarta: Bumi Aksara

Vaelovexsia, R. T. (2022). Kualitas Pelayanan Terpadu Pada Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).

Wa Ode Aina (2024). Tata Kelola Pelayanan Administrasi Di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Baubau.