

Analisis pelayanan publik dalam implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) di Kelurahan Tatura Selatan, Kota Palu

Nurziah*, Nora Ariani, Chikal Annisa
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Panca Marga Palu, Indonesia

*) Korespondensi (e-mail: nurziah@stiapancamargapalu.ac.id)

Abstract

This study aims to evaluate the quality of public services in Tatura Selatan Sub-district, Palu City, with a specific focus on the distribution mechanism of the Family Hope Program (PKH). A qualitative approach was employed to analyze four main dimensions: service effectiveness, community satisfaction, response speed, and bureaucratic communication. The findings indicate that public service delivery at the sub-district level is relatively effective and meets most of the beneficiaries' needs. However, response speed and communication still require improvement, particularly in information dissemination and administrative simplification. Academically, this study contributes to the existing literature on public service implementation at the local administrative level by emphasizing the integration of effectiveness, responsiveness, and communication within social assistance programs. The novelty of this research lies in its micro-level approach that links bureaucratic performance dynamics with beneficiaries' perceptions, offering a new perspective on how social service quality can be enhanced through the synergy of internal governance and public communication strategies. The findings provide a foundation for recommendations to improve effectiveness, satisfaction, responsiveness, and communication in social program implementation, ensuring greater transparency, adaptability, and accountability.

Keywords: Service Quality, Public Service, Family Hope Program

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tatura Selatan, Kota Palu, dengan fokus pada mekanisme penyaluran Program Keluarga Harapan (PKH). Pendekatan kualitatif digunakan untuk menganalisis empat dimensi utama, yaitu efektivitas layanan, kepuasan masyarakat, kecepatan respons, dan komunikasi aparatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik pada unit kelurahan telah berjalan cukup efektif dan mampu memenuhi sebagian besar kebutuhan masyarakat penerima manfaat. Namun, aspek kecepatan respons dan komunikasi masih memerlukan perbaikan, terutama dalam hal penyampaian informasi dan penyederhanaan prosedur administratif. Secara akademik, penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya literatur mengenai implementasi pelayanan publik di level kelurahan dengan menekankan pentingnya integrasi antara efektivitas, responsivitas, dan komunikasi dalam penyelenggaraan program bantuan sosial. Kebaruan penelitian ini terletak pada pendekatan mikro yang mengaitkan dinamika kinerja aparatur dengan persepsi penerima manfaat, sehingga memberikan pemahaman baru tentang bagaimana kualitas pelayanan sosial dapat ditingkatkan melalui sinergi antara tata kelola internal dan strategi komunikasi publik. Temuan penelitian ini memberikan dasar rekomendasi bagi peningkatan efektivitas, kepuasan, kecepatan respons, dan komunikasi dalam pelaksanaan program sosial agar lebih transparan, adaptif, dan akuntabel.

Kata kunci: Kualitas Layanan; Pelayanan Publik; Program Keluarga Harapan (PKH).

How to cite: Nurziah, N., Ariani, N., & Annisa, C. (2025). Analisis pelayanan publik dalam implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) di Kelurahan Tatura Selatan, Kota Palu. *Journal of Economics Research and Policy Studies*, 5(3), 697–705. <https://doi.org/10.53088/jerps.v5i3.2289>



1. Pendahuluan

Pelayanan publik sering menjadi cermin dari kinerja pemerintahan karena dampaknya langsung dirasakan oleh masyarakat. Layanan yang baik bukan hanya soal prosedur administratif yang rapi, tetapi juga tentang bagaimana warga merasakan kehadiran pemerintah dalam kehidupan sehari-hari (Sari, 2018; Setiyono, 2020). Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan publik sering menghadapi kendala, mulai dari prosedur birokrasi yang panjang (Rohayatin, 2017; Rizki et al., 2024), hingga keterbatasan sumber daya manusia (Bella et al., 2025; Putra, 2025), yang menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan warga. Kondisi ini menunjukkan bahwa layanan publik tidak hanya bersifat formal, tetapi juga menuntut koordinasi yang efektif, komunikasi yang terbuka, serta perhatian terhadap kebutuhan riil masyarakat.

Kesenjangan antara harapan masyarakat dan kemampuan institusi dalam memberikan layanan berdampak pada tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah. Ketika prosedur terlalu panjang, sumber daya terbatas, dan koordinasi tidak menyatu, efektivitas layanan menurun dan warga merasa kurang diperhatikan. Oleh karena itu, evaluasi kualitas layanan publik menjadi penting, bukan sekadar untuk menilai prosedur administratif, tetapi juga untuk memahami pengalaman masyarakat sebagai penerima layanan. Pendekatan ini membantu pemerintah mengidentifikasi kendala, meningkatkan kepuasan masyarakat, dan memastikan bahwa pelayanan publik benar-benar mendukung tujuan kesejahteraan (Rasdiana & Ramadani, 2021).

Di tingkat kelurahan, tantangan tersebut menjadi lebih nyata. Aparatur di level ini bukan hanya menjalankan administrasi rutin, tetapi juga menjadi penghubung utama antara masyarakat dengan berbagai program sosial dan pembangunan (Zulkarnain, 2018). Tanggung jawab tersebut menuntut aparatur untuk bekerja secara efektif, komunikatif, dan responsif. Cara mereka merespons kebutuhan warga, memberikan informasi yang jelas, dan menyelesaikan layanan tepat waktu akan sangat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintahan (Rasdiana & Ramadani, 2021).

Salah satu program sosial yang relevan dalam konteks ini adalah Program Keluarga Harapan (PKH). Berdasarkan observasi awal di Kelurahan Tatura Selatan, Kecamatan Palu Selatan, masih terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan di lapangan. Program ini belum sepenuhnya mencapai tujuan sebagaimana ditetapkan, dengan sejumlah masalah seperti keterbatasan pelayanan, ketidakmerataan penerima bantuan, serta kurangnya koordinasi dan respons antar-stakeholder ketika pendamping sosial berupaya berkoordinasi. Padahal, keberhasilan PKH tidak hanya diukur dari jumlah penerima bantuan, tetapi juga dari pengalaman warga dalam mengakses layanan, apakah informasi disampaikan dengan jelas, keluhan ditanggapi cepat, dan proses berlangsung transparan. Dalam hal ini, pendamping sosial berperan sebagai agen perubahan sosial yang menjembatani kebutuhan masyarakat dengan kebijakan pemerintah.

Untuk menilai kualitas layanan secara sistematis, kerangka Osborne (1993) dapat digunakan. Osborne menekankan empat dimensi utama: efektivitas layanan,

kepuasan masyarakat, kecepatan respons, dan komunikasi. Efektivitas menunjukkan kemampuan aparatur memenuhi kebutuhan warga, kepuasan menggambarkan penilaian masyarakat terhadap hasil layanan, kecepatan respons mengukur kemampuan menanggapi permintaan atau keluhan, sementara komunikasi berperan dalam memastikan informasi tersampaikan dengan jelas dan membangun kepercayaan. Keempat dimensi ini menjadi dasar penting untuk mengevaluasi kualitas layanan di tingkat kelurahan, terutama terkait pelaksanaan program sosial seperti PKH.

Meskipun banyak penelitian membahas pelayanan publik, sebagian besar masih berfokus pada aspek kinerja birokrasi secara umum, belum mengkaji secara mendalam integrasi antara efektivitas, kepuasan, kecepatan respons, dan komunikasi dalam konteks program sosial di tingkat mikro pemerintahan. Selain itu, relasi antara kinerja aparatur kelurahan dan persepsi penerima manfaat program masih jarang diteliti secara komprehensif.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tatura Selatan, Kota Palu, dengan menggunakan kerangka Osborne (1993). Fokus utama penelitian ini adalah menelaah efektivitas, kepuasan, kecepatan respons, dan komunikasi aparatur dalam penyaluran Program Keluarga Harapan (PKH), guna menghasilkan rekomendasi strategis untuk peningkatan kualitas layanan publik yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan, khususnya dalam penyaluran Program Keluarga Harapan (PKH). Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti menangkap secara kontekstual pengalaman, persepsi, praktik kerja, serta tantangan yang dihadapi aparatur dan masyarakat dalam pelaksanaan PKH. Dengan pendekatan kualitatif, fenomena yang terjadi di lapangan dapat dijelaskan secara mendalam dan komprehensif, sehingga memberikan gambaran nyata tentang kualitas layanan serta interaksi antara aparatur kelurahan, pendamping PKH, dan masyarakat (Kriyantono, 2022).

Lokasi penelitian ditetapkan di Kelurahan Tatura Selatan, Kecamatan Palu Selatan, Kota Palu, karena wilayah ini menjadi salah satu kelurahan dengan jumlah penerima PKH yang cukup tinggi dan menghadapi dinamika koordinasi yang kompleks antara aparatur kelurahan, pendamping sosial, dan masyarakat penerima manfaat. Pemilihan lokasi ini juga didasarkan pada hasil observasi awal yang menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan kualitas layanan yang diterima, sehingga relevan untuk diteliti secara mendalam.

Narasumber penelitian terdiri dari tujuh informan, yakni dua informan kunci dan lima informan pendukung. Informan kunci meliputi Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial Kelurahan Tatura Selatan, Baedah, S.Sos, serta Sekretaris Kelurahan Tatura Selatan, Nurmin, S.Sos. Keduanya dipilih karena

memiliki peran strategis dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi layanan publik di tingkat kelurahan, termasuk dalam penyaluran PKH. Sementara itu, lima informan pendukung merupakan warga penerima manfaat PKH yang memiliki pengalaman berbeda dalam mengakses layanan kelurahan, sehingga mampu memberikan perspektif beragam dan memperkaya temuan penelitian. Pemilihan seluruh informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan narasumber secara sengaja berdasarkan pertimbangan relevansi dan kedalaman informasi yang dapat diberikan (Kriyantono, 2022).

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pedoman yang disusun berdasarkan empat dimensi kualitas layanan publik menurut Osborne (1993), yaitu efektivitas, kepuasan, kecepatan respons, dan komunikasi. Selain itu, dilakukan observasi partisipatif terhadap aktivitas pelayanan di kelurahan untuk memperoleh pemahaman empiris mengenai interaksi aparatur dan masyarakat. Analisis data menggunakan analisis tematik (Rianto, 2024) dengan tahapan: (1) Transkripsi data, yaitu menyalin seluruh hasil wawancara secara verbatim, (2) *Open coding*, untuk mengidentifikasi unit makna berdasarkan empat dimensi kualitas layanan, (3) Reduksi data, yaitu menyaring dan mengelompokkan data sesuai tema yang paling relevan, dan (4) Kategorisasi dan interpretasi tema, dengan menautkan hasil temuan ke teori dan konteks lokal untuk membangun pemahaman komprehensif mengenai praktik dan kendala pelayanan publik.

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan metode, dengan membandingkan informasi antar-informan dan antara hasil wawancara dengan observasi lapangan. Selain itu, dilakukan member checking dengan para informan untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti sesuai dengan pengalaman dan pandangan mereka (Juliani & Syahbudin, 2025).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil penelitian

Efektivitas Layanan

Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial, Kelurahan Tatura Selatan, Baedah, S.Sos, menekankan bahwa program PKH dirancang agar tepat sasaran dan berjalan sesuai prosedur. Ia menjelaskan:

“Program ini kami rancang agar tepat sasaran dan berjalan sesuai prosedur. Kami selalu mengevaluasi agar setiap keluarga penerima mendapatkan layanan sesuai tujuan.”

Berdasarkan wawancara dengan lima masyarakat, sebagian besar mengakui bahwa pelayanan di kelurahan relatif efektif. Salah satu warga menyampaikan, *“Petugas membantu menjelaskan tiap langkah sehingga mudah dipahami,”* sementara yang lain menambahkan, *“Secara umum, prosedur dijalankan dengan tertib.”* Meskipun ada beberapa keluhan terkait antrean yang kadang lama, warga tetap menilai program bermanfaat dan sesuai dengan kebutuhan keluarga mereka.

Dari temuan ini, dapat disimpulkan bahwa efektivitas layanan PKH di Kelurahan Tatura Selatan cukup tinggi. Aparatur kelurahan berupaya memastikan prosedur dijalankan dengan tepat dan evaluasi berkala dilakukan untuk memperbaiki pelaksanaan program. Kendala administratif minor, seperti antrean panjang, tidak secara signifikan mengurangi keberhasilan layanan.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan warga menjadi fokus utama aparat kelurahan dalam menilai keberhasilan layanan. Baedah, S.Sos menyatakan:

“Kami fokus agar masyarakat merasa dilayani dengan baik dan memahami prosedur. Kepuasan mereka menjadi ukuran keberhasilan kami.”

Respons masyarakat menunjukkan kepuasan yang cukup tinggi. Mereka mengapresiasi keramahan dan kesabaran petugas, serta kejelasan informasi yang diberikan. Salah seorang warga menuturkan, *“Petugasnya ramah dan sabar menjelaskan, jadi merasa diperhatikan,”* dan warga lain menambahkan, *“Saya puas karena bantuan datang sesuai jadwal.”* Beberapa warga memang mengalami kebingungan terkait prosedur tertentu, tetapi petugas selalu memberikan penjelasan tambahan.

Berdasarkan data ini, dapat dikatakan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh interaksi personal dengan aparat, kejelasan prosedur, dan ketepatan penyaluran bantuan. Hubungan yang baik antara aparat dan warga turut memperkuat legitimasi kelurahan sebagai institusi yang bertanggung jawab dalam penyaluran program sosial.

Kecepatan Respons

Kecepatan respons menjadi salah satu dimensi penting dalam pelayanan publik. Sekretaris Kelurahan Tatura Selatan, Nurmin, S.Sos, mengungkapkan:

“Kami berusaha menanggapi setiap permintaan warga dengan cepat, namun beberapa prosedur administratif memerlukan waktu sehingga respons tidak selalu instan.”

Wawancara dengan masyarakat menunjukkan pengalaman yang bervariasi. Untuk urusan sederhana, respons aparat cepat dan memuaskan. Namun, untuk dokumen yang memerlukan tanda tangan pejabat atau verifikasi tambahan, proses kadang memakan waktu lebih lama. Salah satu warga menyebut, *“Proses agak lama untuk hal-hal yang memerlukan tanda tangan pejabat,”* sementara warga lain menilai, *“Walau sedikit lama, petugas tetap memberi info perkembangan dokumen.”*

Temuan ini menunjukkan bahwa kecepatan respons aparat kelurahan cukup memadai, tetapi prosedur administratif yang kompleks masih menjadi penghambat. Hal ini mengindikasikan perlunya penyederhanaan mekanisme internal atau peningkatan koordinasi antarpetugas untuk mempercepat layanan.

Komunikasi

Komunikasi antara aparat dan masyarakat juga menjadi aspek penting dalam kualitas layanan. Nurmin, S.Sos menjelaskan:

“Kami mencoba menyampaikan informasi program secepat mungkin, tapi keterbatasan waktu dan jumlah staf membuat sosialisasi belum optimal.”

Dari perspektif masyarakat, komunikasi dirasakan masih belum maksimal. Beberapa informasi baru diketahui saat warga datang ke kantor, dan sosialisasi proaktif belum rutin dilakukan. Seorang warga menyampaikan, *“Kadang harus bertanya ke tetangga dulu baru mengerti prosedur,”* sedangkan yang lain menambahkan, *“Petugas menjelaskan jika ditanya, tapi sosialisasi proaktif kurang.”*

Analisis temuan ini menunjukkan bahwa meskipun aparat berusaha memberikan informasi yang dibutuhkan, keterbatasan sumber daya menyebabkan komunikasi menjadi kurang optimal. Peningkatan sosialisasi rutin dan penggunaan media komunikasi yang lebih luas dapat membantu warga memahami prosedur dan program dengan lebih baik, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap layanan kelurahan meningkat.

3.2. Pembahasan

Kualitas layanan publik di tingkat kelurahan merupakan indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah lokal. Efektivitas layanan publik tidak hanya diukur dari ketepatan administrasi atau jumlah penerima manfaat program, tetapi juga dari sejauh mana program sosial memberikan dampak nyata bagi kehidupan masyarakat. Dalam konteks Program Keluarga Harapan (PKH), efektivitas menuntut koordinasi yang baik antara aparat kelurahan, pendamping program, dan penerima manfaat agar tujuan program tercapai secara optimal. Hal ini sejalan dengan pandangan Osborne (1993) bahwa efektivitas menjadi fondasi utama dari kualitas layanan publik. Tanpa kemampuan aparat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara tepat dan akurat, program sosial berisiko tidak optimal dan dapat menurunkan kepercayaan publik terhadap pemerintah lokal.

Secara empiris, temuan penelitian ini sejalan dengan hasil studi Rizki et al. (2024) dan Bella et al. (2025) yang menunjukkan bahwa efektivitas layanan sosial di tingkat kelurahan bergantung pada kapasitas koordinasi dan ketepatan waktu penyaluran program. Namun, penelitian ini menemukan bahwa efektivitas di Kelurahan Tatura Selatan tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis pelaksanaan, tetapi juga oleh peran kepemimpinan lokal dalam memastikan layanan berjalan tertib dan sesuai kebutuhan warga. Temuan ini memperluas pemahaman tentang efektivitas layanan publik pada konteks mikro pemerintahan, di mana dimensi sosial dan kedekatan antara aparat dan masyarakat menjadi faktor pendukung utama.

Kepuasan masyarakat terhadap layanan publik menunjukkan keterkaitan erat dengan efektivitas pelayanan. Penelitian empiris terdahulu menegaskan bahwa kualitas interaksi aparat dengan warga, mencakup keramahan, kesabaran, dan kejelasan informasi memengaruhi persepsi masyarakat terhadap layanan (Daming, 2024; Liu, 2024). Temuan penelitian ini mengonfirmasi hal tersebut: warga merasa puas ketika layanan diberikan secara komunikatif, informatif, dan sesuai kebutuhan mereka. Namun, sebagian warga masih menghadapi kendala dalam memahami

prosedur administratif. Ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat tidak semata ditentukan oleh hasil akhir layanan, tetapi juga oleh proses komunikasi dan pengalaman interaksi dengan aparatur.

Kecepatan respons dan komunikasi muncul sebagai dua dimensi yang paling menantang. Walaupun aparatur berupaya menanggapi kebutuhan warga dengan cepat, proses birokrasi yang panjang dan keterbatasan sumber daya manusia menyebabkan beberapa layanan membutuhkan waktu lebih lama. Hasil ini sejalan dengan penelitian Rohayatin (2017) dan Putra (2025) yang menemukan bahwa kompleksitas prosedur administratif di tingkat kelurahan sering menjadi hambatan dalam pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa komunikasi yang dilakukan masih bersifat pasif, informasi sering kali baru disampaikan setelah ada keluhan dari warga. Padahal, menurut Arizona et al. (2024), komunikasi publik yang proaktif tidak hanya mempercepat penyebaran informasi, tetapi juga membangun kepercayaan dan legitimasi sosial pemerintah lokal.

Dari keempat dimensi yang dievaluasi, efektivitas, kepuasan, kecepatan respons, dan komunikasi dapat disimpulkan bahwa dua dimensi pertama telah berjalan dengan baik, sementara dua lainnya masih memerlukan penguatan. Keberhasilan dalam efektivitas dan kepuasan menunjukkan bahwa struktur pelayanan di Kelurahan Tatura Selatan sudah berfungsi, tetapi tantangan komunikasi dan kecepatan menunjukkan adanya kebutuhan untuk reformasi manajerial dan inovasi layanan. Pendekatan Osborne (1993) terbukti relevan karena membantu memetakan kualitas layanan secara menyeluruh, tidak hanya dari sisi prosedural tetapi juga dari sisi pengalaman pengguna.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan pemahaman baru bahwa kualitas layanan publik di tingkat kelurahan bukan hanya soal kinerja administratif, melainkan juga hasil dari interaksi sosial antara aparatur dan masyarakat. Ketika efektivitas, kepuasan, respons, dan komunikasi dikelola secara seimbang, pelayanan publik tidak hanya efisien secara teknis tetapi juga bernilai sosial dan legitimatif. Temuan ini memperluas kajian pelayanan publik dengan menekankan pentingnya integrasi dimensi teknis dan relasional dalam tata kelola pemerintahan lokal.

4. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tatura Selatan tergolong baik, terutama pada aspek efektivitas layanan dan kepuasan masyarakat. Aparatur kelurahan dinilai mampu menyalurkan Program Keluarga Harapan (PKH) secara tertib dan sesuai prosedur, sehingga masyarakat penerima manfaat merasa terbantu. Namun demikian, aspek kecepatan respons dan komunikasi masih perlu diperkuat, karena beberapa prosedur administratif masih memerlukan waktu yang relatif lama dan sosialisasi program belum merata di seluruh lapisan masyarakat.

Untuk meningkatkan kualitas layanan, aparatur kelurahan perlu memperkuat mekanisme komunikasi publik, mempercepat penanganan permintaan warga, serta

menyederhanakan prosedur administratif agar pelayanan menjadi lebih efisien dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Evaluasi rutin berbasis pengalaman warga dapat menjadi strategi efektif untuk mengidentifikasi kendala dan menemukan praktik terbaik yang dapat diterapkan secara berkelanjutan.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan masukan bagi pemerintah kelurahan untuk mengembangkan model pelayanan yang lebih responsif dan partisipatif. Peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan komunikasi publik, penggunaan media informasi lokal, serta penerapan sistem umpan balik masyarakat diharapkan dapat memperkuat hubungan kepercayaan antara pemerintah dan warga.

Secara akademik, penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya literatur pelayanan publik di tingkat mikro pemerintahan dengan menegaskan keterkaitan antara efektivitas, kepuasan, kecepatan respons, dan komunikasi sebagai empat dimensi utama kualitas layanan. Kebaruan penelitian ini terletak pada penerapan kerangka implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) di level kelurahan, yang memberikan perspektif baru tentang bagaimana kinerja aparatur dan persepsi masyarakat dapat diintegrasikan untuk menilai mutu pelayanan sosial secara komprehensif..

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini. Terima kasih kepada Aparatur Kelurahan Tatura Selatan atas kesediaannya memberikan informasi, waktu, dan dukungan selama proses pengumpulan data. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada masyarakat Kelurahan Tatura Selatan yang telah bersedia berbagi pengalaman dan pandangan terkait layanan publik, sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan baik.

Referensi

- Arizona, W., Arif, E., & Azwar, A. (2024). Strategi Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja ASN di Biro Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Bilqolam Pendidikan Islam*, 5(2), 29–46. <https://doi.org/10.51672/jbpi.v5i2.402>
- Bella, A. R., Johan, H., & Nurhasanah, N. (2025). Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda. *Jurnal E-Bis*, 9(1), 364–376. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v9i1.2300>
- Daming, M. (2024). Pentingnya Perilaku dalam Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Pelayanan Prima. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 4(1), 30–35. <https://iyb.ac.id/jurnal/index.php/jgp/article/view/382>
- Juliani, J., & Syahbudin, S. (2025). *Prinsip dan Aplikasi Metode Penelitian Kualitatif: Kajian Teori dan Praktik*. Merdeka Kreasi.
- Kriyantono, R. (2022). *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif dan Kualitatif (Edisi Kedua)*. Prenada Media.
- Liu, N. (2024). Influence and Mechanisms of Perceived Information Disclosure in Shaping Public Attitudes Towards Waste Disposal Facilities: Evidence from China.

- Ecological Indicators*, 166, 112514. <https://doi.org/10.1016/j.ecolind.2024.112514>
- Osborne, D. (1993). Reinventing Government. *Public Productivity & Management Review*, 16(4), 349. <https://doi.org/10.2307/3381012>
- Putra, R. H. (2025). Strategi Pengelolaan Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Medan Denai. *Room of Civil Society Development*, 4(2), 320–328. <https://doi.org/10.59110/rcsd.605>
- Rasdiana, R., & Ramadani, R. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 249–265. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.76>
- Rianto, A. (2024). *Metode Penelitian Sosial*. K-Media.
- Rizki, M., Wahyiah, I. R., Izul, M., Zaqia, M. R., Putra, S. M., Safitri, S., & Endayani, E. (2024). Strategi Membangun Birokrasi yang Efisien: Langkah-Langkah Pemerintahan di Era 4.0 Menuju Good Government to Good Governance. *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research*, 1(3), 418–423. <https://jurnal.serambimekkah.ac.id/index.php/mister/article/view/1607>
- Rohayatin, T. (2017). Strategi Reformasi Birokrasi Pemerintahan Daerah: Menuju Era Globalisasi. *Jurnal Transformatif*, 3(1), 40–52. <https://transformative.ub.ac.id/index.php/jtr/article/view/22>
- Sari, M. E. P. (2018). Peran Pemerintah dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik. *Jurnal Trias Politika*, 2(1), 1–12. <https://doi.org/10.33373/jtp.v2i1.1234>
- Setiyono, B. (2020). *Manajemen Pelayanan Umum (Edisi 3)*. Universitas Terbuka.
- Zulkarnain, M. (2018). Peran Pemerintah Kelurahan dalam Pemberdayaan Masyarakat di Kelurahan Tamaona Kabupaten Gowa. *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 11(2), 103–110.