

MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI KECAMATAN SINGOSARI

(Sintia Rahma Qorina), (Ali Hanafiah)

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Malang

Program Studi Administrasi Publik

(Sintia Rahma Qorina)

Email : sintiarahma8660@gmail.com

ABSTRACT

By providing fast, accurate, and accessible public services, the government demonstrates its presence in upholding the basic rights of individuals through population administration services. Its implementation in Singosari Regency is still hampered by several problems, including poor use of information technology, service delays, and a lack of public awareness of service protocols. This study endeavors to enhance the quality of services in Singosari Regency by scrutinizing and elucidating the public service management strategies employed for population administration. We assessed this descriptive qualitative study using George R. Terry's POAC (Planning, Organizing, Actuating, and Controlling) theory. Based on the research results, service planning has been carried out based on community needs, but digitalization of the system still presents difficulties; the organization has operated according to the structure and assigned tasks, although officer coordination has not been optimal; service implementation has been quite successful with the help of employee motivation and effective internal communication; and routine supervision has been carried out but has not been able to fully address public complaints regarding the accuracy and speed of services. Thus, it can be concluded that public service management in Singosari District is running quite well but still requires strengthening in terms of the use of information technology, increasing the competence of the apparatus, and improving the coordination system so that the quality of public services can be more optimal and responsive to the needs of the community.

Keywords: Public Service Management, Population Administration, POAC, Service Quality, Singosari District

ABSTRAK

Dengan menyediakan layanan publik yang cepat, akurat, dan mudah diakses, negara menunjukkan kehadirannya dalam menegakkan hak-hak dasar individu melalui layanan administrasi kependudukan. Implementasinya di Kabupaten Singosari masih terkendala sejumlah masalah, termasuk penggunaan teknologi informasi yang buruk, keterlambatan layanan, dan kurangnya kesadaran masyarakat terhadap protokol layanan. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan di Kabupaten Singosari dengan menganalisis dan mendeskripsikan metode yang digunakan dalam manajemen layanan publik untuk mengelola administrasi kependudukan. Teori POAC (Planning, Organizing, Actuating, and Controlling) yang dikemukakan oleh George R. Terry digunakan untuk mengkaji penelitian kualitatif deskriptif ini. Berdasarkan hasil penelitian, perencanaan layanan telah dilakukan berdasarkan kebutuhan masyarakat, tetapi digitalisasi sistem masih menyulitkannya; organisasi telah beroperasi sesuai dengan struktur dan tugas yang diberikan, meskipun koordinasi petugas belum optimal; implementasi layanan cukup berhasil dengan bantuan motivasi karyawan dan komunikasi internal yang efektif; dan pengawasan rutin telah dilakukan tetapi belum dapat sepenuhnya mengatasi keluhan masyarakat mengenai akurasi dan kecepatan layanan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan publik di Kecamatan Singosari berjalan cukup baik, namun masih memerlukan penguatan dari sisi pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan kompetensi aparatur, serta perbaikan sistem koordinasi agar kualitas pelayanan publik dapat lebih optimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, POAC, Kualitas Pelayanan, Kecamatan Singosari

1. PENDAHULUAN

Dengan tujuan utama melayani publik, pemerintah berperan penting dalam pengelolaan administrasi negara, baik di tingkat federal maupun daerah. Kapasitas pemerintah untuk melayani kepentingan rakyat, terutama melalui layanan yang responsif dan berkualitas tinggi, menentukan keberlangsungannya dalam negara demokrasi seperti Indonesia. Keberhasilan pemerintah ditentukan oleh seberapa baik kebijakannya dijalankan dan dilihat oleh masyarakat luas, di samping kebijakan itu sendiri. Hal ini menunjukkan bagaimana pemerintah daerah, yang berada di garda terdepan dalam penyediaan layanan publik, tak terelakkan terikat erat dengan keberhasilan pemerintah.

Sebagai penyedia layanan publik utama di daerah, pemerintah daerah bebas mengelola urusan internalnya sendiri sesuai dengan konsep desentralisasi. Administrasi kependudukan merupakan salah satu fungsi krusial yang berada dalam lingkup pemerintah daerah. Penerbitan dokumen-dokumen penting, seperti akta kelahiran, kartu keluarga, dan kartu tanda penduduk (KTP), yang merupakan hak dasar masyarakat, merupakan bagian dari fungsi ini. Oleh karena itu, layanan yang cepat, akurat, dan tepat merupakan salah satu

indikator penting pemerintahan yang efisien.

Kepercayaan publik terhadap pemerintah sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan publik. Tujuan layanan publik seharusnya adalah memenuhi tuntutan masyarakat secara cepat, adil, dan kompeten. Namun, dalam praktiknya, masih banyak kekhawatiran publik tentang layanan manajemen kependudukan. Masalah umum yang sering muncul antara lain prosedur layanan yang panjang, pegawai yang kurang ramah, dan kurangnya fasilitas digital. Kesenjangan antara harapan dan kenyataan ini menunjukkan rendahnya kualitas layanan yang diterima masyarakat umum. Kondisi ini menunjukkan bahwa permasalahan dalam layanan publik tidak hanya terbatas pada tingkat nasional; namun juga berdampak signifikan pada prosedur layanan administratif di tingkat daerah.

Kecamatan Singosari, yang merupakan bagian dari Kabupaten Malang, sangat penting dalam penyediaan layanan publik, termasuk pengelolaan kependudukan. Ketidakkonsistenan antarpetugas, prosedur pelayanan yang lamban, dan fasilitas pendukung yang tidak memadai merupakan beberapa permasalahan yang sering muncul dalam laporan dan pengaduan masyarakat. Di era

reformasi birokrasi yang mengutamakan responsivitas, transparansi, dan akuntabilitas, studi ini penting untuk mengetahui bagaimana pemerintah dan masyarakat umum memandang kualitas layanan publik di tingkat kecamatan dan seberapa besar kemajuan yang telah dicapai dalam memenuhi tuntutan publik.

Dengan fokus pada perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan upaya pejabat pemerintah dalam menyediakan layanan yang akurat, tepat waktu, dan mudah diakses oleh masyarakat, penelitian ini bertujuan untuk memastikan dan menganalisis metode yang digunakan dalam administrasi kependudukan untuk manajemen pelayanan publik dalam upaya meningkatkan kualitas layanan di Kabupaten Singosari.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen

Menurut Terry dalam Hasibuan (2001), Johnson dalam Pidarta (2011), dan Stoner dalam Choliq (2011), manajemen adalah proses metodis yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengaturan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Perencanaan memengaruhi strategi dan arah organisasi (Koontz &

O'Donnell dalam Handoko, 1999; Robbins, 2001), pengorganisasian mengendalikan pembagian kerja dan struktur kerja (Siagian, 2003; Fayol, 1949), implementasi mendorong kinerja terbaik dari anggota organisasi (Hasibuan, 2005), dan pengendalian memastikan bahwa semua kegiatan mengikuti rencana dan mengoreksi penyimpangan (Manullang, 2001; Siagian, 2003). Dalam konteks pelayanan publik, manajemen berperan penting dalam menjamin layanan yang efisien, efektif, dan akuntabel melalui kerja sama antara aparatur pemerintah dan masyarakat (Siagian, 2008; Tjokroamidjojo, 2000; Denhardt & Denhardt, 2003).

Pelayanan Publik

Pelayanan publik, yang diselenggarakan oleh badan-badan negara dan swasta berdasarkan mandat, merupakan perwujudan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. SERVQUAL mengukur kualitas layanan melalui lima aspek: tangibles, assurance, responsivitas, empati, dan dependability. Standar layanan berfungsi sebagai aturan untuk menjamin keterbukaan, efisiensi, dan akuntabilitas, serta sebagai tolok ukur untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan. Kecamatan, sebagai pusat layanan publik yang paling dekat dengan

masyarakat, memiliki peran strategis dalam hal ini. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi sebelum dapat terlaksana secara optimal, antara lain kurangnya fasilitas, sistem pendukung, dan sumber daya manusia. Untuk mewujudkan layanan publik yang profesional, berkeadilan, dan berkelanjutan, perlu dilakukan upaya pengembangan sistem layanan dan peningkatan kapasitas aparatur.

Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan adalah sistem pencatatan data penduduk yang mencakup peristiwa penting seperti kelahiran, kematian, dan perpindahan domisili. Sistem ini menjamin identitas hukum warga negara dan menjadi dasar dalam pemberian layanan publik serta penyusunan kebijakan. Melalui teknologi seperti SIAK, data dikelola lebih efisien dan akurat. Selain bermanfaat bagi pemerintah, administrasi kependudukan juga memastikan hak-hak sipil masyarakat terpenuhi dan mendukung terciptanya pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif.

3. METODE PENELITIAN

Memahami dan mengkarakterisasi fenomena sosial, khususnya manajemen pelayanan publik dalam administrasi kependudukan di Kabupaten Singosari, metodologi penelitian yang digunakan

dalam publikasi ini mengambil pendekatan deskriptif kualitatif. Perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian adalah empat tugas manajerial yang menjadi subjek penelitian ini, yang menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai metode pengumpulan data. Informan kunci menyediakan data utama, sementara bahan pendukung menyediakan data sekunder. Instrumen utama adalah peneliti, dan analisis data dilakukan sesuai dengan tahapan Miles dan Huberman, yang meliputi pengumpulan data, reduksi, penyajian, dan pengambilan kesimpulan. Triangulasi sumber, prosedur, teori, dan referensi digunakan untuk menjamin keaslian data. Karena dianggap relevan dan representatif untuk meneliti layanan administrasi publik, Kantor Kecamatan Singosari, yang terletak di Jl. Raya Tumapel No. 38, Desa Pagentan, Kecamatan Singosari, Kabupaten Malang, Provinsi Jawa Timur, dipilih sebagai lokasi penelitian yang dimaksud.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Perencanaan (*Planning*)

Temuan studi menunjukkan bahwa perencanaan layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Singosari telah

dilakukan secara metodis dan terukur. Proses perencanaan dimulai dengan peninjauan data layanan sebelumnya, pemetaan masalah kebutuhan masyarakat, dan peninjauan pengaduan serta keluhan masyarakat. Hasil pemetaan ini menjadi dasar penyusunan strategi layanan dan Prosedur Operasi Standar (SOP), yang bertujuan untuk menyederhanakan proses, mempersingkat waktu penyelesaian, dan meningkatkan produktivitas. Meskipun masyarakat tidak berpartisipasi langsung dalam forum perencanaan, keinginan dan ambisi mereka tetap dihimpun melalui saluran pengaduan yang mudah diakses dan survei kepuasan, sehingga rencana kerja kecamatan tetap mempertimbangkan kebutuhan aktual masyarakat.

Selain itu, peran petugas teknis di lapangan juga menjadi sumber informasi penting dalam proses perencanaan. Masukan yang diberikan oleh staf pelayanan, seperti saran terkait SOP atau pengelolaan antrean, menjadi bahan pertimbangan manajemen dalam merancang skema pelayanan yang lebih efektif. Keterbukaan terhadap masukan dari pelaksana teknis menunjukkan bahwa proses perencanaan bersifat adaptif terhadap kondisi lapangan. Perencanaan pelayanan administrasi kependudukan yang relevan,

responsif, dan berorientasi pada peningkatan kualitas layanan publik.

Pengorganisasian (*Organizing*)

Keahlian, pengalaman, dan pengetahuan teknis setiap pegawai menjadi prioritas utama dalam pengaturan metodis layanan manajemen kependudukan di Kabupaten Singosari. Selain tahapan proses layanan, yang meliputi penerimaan berkas (front office), verifikasi data (back office), pencetakan, dan pendistribusian dokumen, tugas-tugas dipisahkan berdasarkan jenis layanan, seperti KTP, KK, dan dokumen kependudukan. Rotasi staf dilakukan secara berkala untuk menjaga fleksibilitas dan meningkatkan produktivitas. Dengan tetap menjaga kejelasan tugas setiap pegawai, pola kerja ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi layanan.

Koordinasi antarbagian menjadi aspek penting dalam mendukung pengorganisasian. Kecamatan Singosari rutin mengadakan rapat evaluasi mingguan dan briefing harian guna membahas kendala teknis dan menyamakan persepsi kerja setiap hari. Dengan pola komunikasi internal yang intensif ini, potensi hambatan dalam pelayanan dapat diantisipasi lebih dini. Secara keseluruhan, pengorganisasian di Kecamatan Singosari berjalan baik dan berkontribusi pada kelancaran layanan

administrasi kependudukan, meskipun masih dihadapkan pada tantangan seperti tingginya beban kerja dan keterbatasan fasilitas pendukung.

Pelaksanaan (*Actuating*)

Tahap pelaksanaan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Singosari merupakan proses krusial untuk mengimplementasikan rencana dan struktur organisasi ke dalam tindakan nyata. Pelaksanaan ini melibatkan kepemimpinan yang membina, pelatihan rutin bagi petugas, serta pembagian tugas yang jelas agar pelayanan berjalan efisien dan profesional. Pemimpin berperan penting dalam memberikan arahan, menjaga semangat kerja, dan memastikan petugas mampu mengikuti perkembangan sistem digital dan etika pelayanan. Pelayanan dokumen kependudukan seperti KTP, KK, dan akta kelahiran dilaksanakan dengan standar akuntabilitas tinggi demi memenuhi hak dasar masyarakat.

Efektivitas pelaksanaan juga ditunjang oleh motivasi kerja yang dijaga melalui sistem penghargaan dan evaluasi kinerja berkala. Petugas menunjukkan sikap empatik dalam melayani, dengan menjelaskan prosedur secara sederhana dan membantu masyarakat yang kesulitan. Koordinasi antarbagian berjalan lancar

berkat komunikasi yang intens dan semangat kerja tim yang solid. Pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Singosari tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga menekankan nilai kemanusiaan, kerja sama, dan responsivitas, sehingga membentuk pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pengawasan (*Controlling*)

Fungsi pengawasan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Singosari dijalankan secara sistematis dan responsif untuk memastikan seluruh proses berjalan sesuai prosedur dan standar mutu yang berlaku. Pengawasan internal dilakukan melalui pemantauan langsung oleh pimpinan, laporan mingguan dari petugas, serta evaluasi rutin terhadap kinerja bulanan. Selain itu, survei kepuasan masyarakat dilakukan setiap enam bulan sebagai alat ukur kualitas pelayanan. Pendekatan pengawasan ini tidak hanya bersifat korektif, tetapi juga edukatif, dengan pembinaan langsung bagi petugas yang melakukan kesalahan, guna mendorong perbaikan berkelanjutan.

Pengawasan eksternal dilaksanakan melalui koordinasi rutin dengan Disdukcapil Kabupaten Malang, termasuk pelaporan bulanan dan kunjungan supervisi. Mekanisme pengaduan masyarakat juga

menjadi bagian penting dalam sistem kontrol, dengan setiap keluhan dicatat dan dibahas dalam rapat evaluasi mingguan. Petugas pelayanan aktif merespons masukan dan arahan pimpinan untuk menjaga akurasi data dan kecepatan pelayanan. Secara keseluruhan, sistem pengawasan yang diterapkan mampu meningkatkan efektivitas layanan serta menjadikan pelayanan publik di Kecamatan Singosari lebih akuntabel, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

2. Pembahasan

Perencanaan (*Planning*)

Salah satu tugas manajemen utama yang esensial untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk administrasi kependudukan, adalah perencanaan. George R. Terry (1972) menggambarkan perencanaan sebagai proses mengidentifikasi dan menghubungkan berbagai fakta serta membuat asumsi tentang masa depan untuk menciptakan tindakan yang tepat guna mencapai tujuan tertentu. Perencanaan penting dalam pelayanan publik karena membantu mendeteksi potensi masalah dan secara proaktif menangani tuntutan masyarakat yang terus berubah, selain memberikan instruksi kerja yang terarah.

Perencanaan layanan administrasi dilakukan secara metodis di Kabupaten Singosari. Prosedurnya dimulai dengan mengidentifikasi permasalahan menggunakan informasi dari petugas lapangan, pengaduan masyarakat, dan data permintaan layanan. Prosedur operasi standar kemudian disusun untuk mengarahkan pelaksanaan layanan. Tujuan masyarakat dipertimbangkan melalui sistem pengaduan dan survei kepuasan, yang digunakan sebagai masukan untuk peninjauan dan perbaikan rencana layanan di masa mendatang, meskipun masyarakat tidak berpartisipasi aktif dalam forum perencanaan.

Selain itu, perencanaan di Kecamatan Singosari bersifat adaptif terhadap perubahan dan kondisi di lapangan. Strategi pelayanan disesuaikan berdasarkan masukan dari petugas serta dinamika sosial yang terjadi. Hal ini mencerminkan perencanaan yang fleksibel namun tetap rasional dan terukur, sesuai prinsip manajemen yang efektif. Dengan pendekatan partisipatif dan berbasis data ini, perencanaan menjadi pondasi utama dalam upaya peningkatan mutu pelayanan publik, meskipun pelibatan masyarakat secara langsung masih perlu diperkuat untuk mencapai hasil yang lebih inklusif.

Pengorganisasian (*Organizing*)

Tahap pengorganisasian fungsi manajemen, yang muncul setelah perencanaan, mencoba membagi tugas, mengatur pekerjaan secara metodelis, dan mendorong kolaborasi antar unit. Menurut George R. Terry (1972), pengorganisasian mencakup pengelompokan aktivitas, penetapan pelaksana, dan penyediaan mekanisme koordinasi. Dalam pelayanan publik, fungsi ini sangat penting agar tugas-tugas dapat berjalan efisien dan tidak saling tumpang tindih.

Setiap proses, dari penerimaan hingga penyerahan dokumen, telah diatur dengan rapi untuk menghindari overload di satu titik layanan. Mekanisme koordinasi pun berjalan baik melalui rapat mingguan dan briefing harian yang digunakan untuk menyelaraskan tugas dan menyelesaikan kendala.

Meski secara umum sistem pengorganisasian berjalan efektif, tantangan seperti keterbatasan SDM dan sarana pendukung masih menjadi hambatan teknis.

Pelaksanaan (*Actuating*)

Dalam manajemen, fungsi mobilisasi sangat penting untuk memotivasi sumber daya manusia agar berkinerja efektif dalam mencapai tujuan organisasi. George R. Terry (1972) mendefinisikan mobilisasi

sebagai proses memengaruhi anggota kelompok untuk berkolaborasi sebaik mungkin. Peran ini dalam pelayanan publik tidak hanya mencakup pemberian instruksi teknis, tetapi juga pengembangan kerja sama tim, kepemimpinan, dan keterampilan komunikasi yang efektif, serta menginspirasi orang lain untuk meningkatkan standar layanan yang diberikan.

Kepemimpinan partisipatif diterapkan oleh atasan dengan mendampingi petugas dalam proses kerja dan memberikan evaluasi secara adil. Motivasi pegawai juga dibangun melalui penghargaan kinerja, suasana kerja positif, serta peluang pengembangan diri, yang mendorong semangat kerja lebih optimal.

Selain menekankan aspek teknis, pelaksanaan fungsi *actuating* juga memperhatikan pendekatan etis dan empatik dalam pelayanan. Petugas diarahkan untuk bersikap ramah, sabar, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Komunikasi internal yang baik turut mendukung kelancaran koordinasi. Hal ini menunjukkan bahwa selain mengikuti prinsip-prinsip manajemen modern, peran mobilisasi di Kabupaten Singosari langsung difokuskan pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat.

Pengawasan (*Controlling*)

Dalam konteks pelayanan publik, fungsi ini bertujuan menjaga kualitas, efisiensi, serta memastikan bahwa semua kegiatan berjalan sesuai rencana. Pengawasan menjadi alat penting untuk mencegah kesalahan dan meningkatkan kinerja secara berkelanjutan.

Pemantauan layanan dilakukan baik secara internal maupun eksternal. Tinjauan kinerja bulanan, laporan staf berkala, dan pengawasan langsung dari manajemen merupakan contoh pengawasan internal. Sementara itu, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang menggunakan saran teknis dan penilaian berkala untuk melakukan pengawasan eksternal. Tujuan kolaborasi ini adalah untuk menjaga agar layanan di tingkat kecamatan tetap sesuai dengan peraturan daerah.

Selain itu, pengawasan juga melibatkan partisipasi masyarakat melalui saluran pengaduan dan saran. Mekanisme ini menjadi sumber umpan balik penting yang digunakan untuk memperbaiki SOP, alur pelayanan, hingga sikap petugas. Dengan sistem pengawasan yang menyeluruh, Kecamatan Singosari berhasil menjaga mutu layanan administrasi

kependudukan yang responsif, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Strategi POAC (Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan, dan Pengendalian) telah digunakan untuk membangun manajemen pelayanan publik dalam administrasi kependudukan Kabupaten Singosari. Tuntutan masyarakat menjadi dasar perencanaan, tanggung jawab didistribusikan secara efektif, kepemimpinan aktif mendukung pelaksanaan, dan pemantauan internal maupun eksternal dilakukan. Inisiatif-inisiatif ini menunjukkan peningkatan penyediaan layanan. Namun, masih terdapat beberapa permasalahan, seperti infrastruktur dan fasilitas yang belum memadai, alokasi tugas yang tidak merata, dan kebutuhan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia guna menjamin penyediaan layanan terbaik.

B. Saran

Perlu meningkatkan kompetensi staf melalui pelatihan berkelanjutan, memaksimalkan pemanfaatan layanan berbasis digital, dan memperbaiki pembagian tugas agar lebih proporsional guna meningkatkan kualitas layanan. Selain itu, untuk meningkatkan efisiensi kerja, infrastruktur dan fasilitas layanan perlu

ditingkatkan. Sebagai bentuk pengawasan sosial, disarankan juga untuk mendorong keterlibatan aktif masyarakat selain memperkuat pengawasan internal dan eksternal.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Choliq. (2011). *Fundamental Manajemen Modern*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Bachtiar, H. (2018). *Pendekatan Kualitatif dalam Riset Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Creswell, J. W. (2014). *Desain Riset: Strategi Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Denzin, N. K. (1978). *Metodologi Sosiologi: Pendekatan Teoritis dan Praktis*. New York: McGraw-Hill.
- Dunn, W. N. (2003). *Analisis Kebijakan untuk Pengambilan Keputusan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fayol, H. (1949). *Manajemen Umum dan Industri*. London: Pitman Publishing.
- George R. Terry (dalam Hasibuan, M. S. P., 2001). *Konsep Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Handayani, S. (2018). *Digitalisasi Layanan Publik di Indonesia*. Surabaya: CV. Laksana.
- Hasibuan, M. S. P. (2005). *Teori Manajemen dan Praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indra Gunawan. (2021). *Administrasi Layanan Publik Modern*. Jakarta: Kencana.
- Johnson, G. (2011). *Manajemen Strategik dan Aplikasinya*. New York: Pearson Education.
- Kholishotul Fikriyah & Adi Susiantoro. (2023). *Studi Pelayanan Administrasi di Kelurahan Genteng*. ABDI MASSA, 5(04), 7–14.
- Koontz, H., & O'Donnell, C. (dalam Handoko, 1999). *Esensi Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2017). *Riset Kualitatif: Pendekatan Teori dan Praktik*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhaimin. (2020). *Langkah Praktis Riset Kualitatif*. Surabaya: Unesa University Press.
- Novianto, H., & Ariyanti, D. (2025). *Evaluasi Layanan Kependudukan di Kecamatan Sugihwaras*.
- Nugroho, R., et al. (2020). *Reformasi Birokrasi dalam Manajemen Sektor Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rahmad Hidayat. (2022). *Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kontemporer*. Jakarta: Prenadamedia.
- Ratminto & Winarsih. (2005). *Strategi Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rasyid, M. R. (2000). *Etika dan Kepemimpinan dalam Pemerintahan*. Yogyakarta: UII Press.
- Sadu Wasistiono. (2007). *Birokrasi Daerah dan Pelayanannya*. Bandung: Fokusmedia.
- Sahir. (2022). *Panduan Penulisan Karya Ilmiah*. Makassar: Pustaka Timur.
- Samsudin. (2006). *Pengelolaan Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sedarmayanti. (2009). *Pelayanan Publik Efektif dan Efisien*. Bandung: Refika Aditama.
- Soemardi & Soetomo. (2006). *Dinamika Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sondang P. Siagian. (2003). *Filsafat Ilmu Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Stephen P. Robbins. (2001). *Perilaku Organisasi Modern*. New Jersey: Prentice Hall.
- Stoner (dalam Handoko, 2011). *Pengantar Ilmu Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Suwandi, S. (2020). *Otonomi Daerah dan Tantangannya*. Yogyakarta: Gava Media.

Terry, G. R. (2001). *Landasan Ilmu Manajemen* (dalam Hasibuan, 2001). Jakarta: Bumi Aksara.

Thoha, M. (2017). *Birokrasi dan Reformasi Layanan Publik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Tjokroamidjojo, B. (2000). *Administrasi dan Pembangunan Nasional*. Jakarta: LP3ES.

Wangge, I. L., & Ola, U. (2025). *Pelayanan Kependudukan Melalui UPT*

Disdukcapil. Modrat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan, 11(1), 108–119.

Wolkins (dalam Prasetyo, 2012). *Kepuasan Warga atas Layanan Publik*. Bandung: CV Lintas Media.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Menyampaikan Layanan Berkualitas: Menyeimbangkan Ekspektasi dan Persepsi*. New York: The Free Press.

Sintia Rahma Qorina Sintia Rahma Qorina

Sintia Rahma Qorina Hasil Plagiasi Jurnal

Journal
Plagiasi Mahasiswa 2025
Institut Asia Malang

Document Details

Submission ID
trmold-13318895186

Submission Date
Aug 23, 2025, 8:35 AM GMT+7

Download Date
Aug 23, 2025, 8:37 AM GMT+7

File Name
jurnal_Sintia_Rahma_Qorina - Sintia_Qorina.pdf

File Size
244.0 KB

12 Pages

3,104 Words

22,196 Characters

9% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Exclusions

• 2 Excluded Sources

Top Sources

7% Internet sources
2% Publications
2% Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look closely at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'll recommend you focus your attention there for further review.