

**IMPLEMENTASI PRINSIP HUMANISASI DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR
KECAMATAN JEKAN RAYA KOTA PALANGKA RAYA**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Jurusan Ilmu Pemerintahan**

Diajukan Kepada

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA**



Oleh :

**NAMA : NORCHOLIS RIDHO
NIM. 223030703166**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA
PALANGKA RAYA
2026**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**IMPLEMENTASI PRINSIP HUMANISASI DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR
KECAMATAN JEKAN RAYA KOTA PALANGKA RAYA**

Disusun Oleh :

NORCHOLIS RIDHO
NIM. 223030703166

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Telah disetujui oleh dosen pembimbing :

Pembimbing Utama



Dr. H. Maharidiawan Putra, S.H., M.H.

NIP. 196511201992031003

Tanggal 20 Juni 2026

Pembimbing Pendamping



Yunus Praja Panjika, S.IP., M.IP

NIP. 199011032024211001

Tanggal 08 Juli 2026

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

Disusun oleh :

NORCHOLIS RIDHO

NIM. 223030703166

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Dalam Ujian Skripsi
Pada Tanggal 13 Juli 2026

Tim Penguji:

Ketua Tim Penguji,



Dr. H. Maharidiawan Putra, S.H., M.H.

NIP. 196511201992031003

Tanggal : 21 Juli 2026

Anggota Penguji,



Dr. Yunita Asmawati, S.IP., M.Si.

NIP. 198001022008122001

Tanggal : 23 Juli 2026

Sekretaris Tim Penguji,



Yunus Praja Panjika, S.IP., M.IP

NIP. 199011032024211001

Tanggal : 22 Juli 2026

Anggota Penguji,



Mahmuddin Sirait, M.A.

NIP. 198809102022031003

Tanggal : 15 juli 2026

Palangka Raya, 23 Juni 2026

Mengetahui :

Dekan,



Prof. Bhayu Rhama, S.T., MBA., Ph.D.

NIP. 197901052010121001

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tanda tangan di bawah ini.

NAMA : NORCHOLIS RIDHO

NIM : 223030703166

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul,
**IMPLEMENTASI PRINSIP HUMANISASI DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR
KECAMATAN JEKAN RAYA KOTA PALANGKA RAYA**, adalah
benar-benar karya penulis sendiri. Hal-hal yang bukan karya penulis dalam
skripsi tersebut, telah diberi tanda sitasi dan dimuat dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan penulis tidak benar,
maka penulis bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi
dan gelar yang penulis peroleh dari skripsi tersebut.

Palangka Raya, 11 Juni 2026

Yang Membuat Pernyataan,



NORCHOLIS RIDHO

NIM. 223030703166

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DATA PRIBADI

Nama : NORCHOLIS RIDHO

NIM : 223030703166

Tempat dan Tanggal Lahir : Puruk Cahu, 19 Januari 2004

Agama : Islam

Alamat : Jl. Bukit Tinggi

Nama Ayah : Hairus Saleh

Nama Ibu : Raudah

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. TK : TK ABA 1

2. SD : MIN 1 BERIWIT

3. SMP : SMP Muhammadiyah Puruk Cahu

4. SMA : MAN 1 MURA

MOTTO HIDUP

“maka, sesungguhnya Bersama kesulitan ada kemudahan”.

(Qs. Al-Insyirah : 5)

“Diatas Sang Maha Daya semua kendali terambil alih,
jalanmu kan sepanjang niatmu, buka lagi visimu, kau tau mana urutan
satu”

(Perunggu)

“Pelan Pasti Aku Kabulkan
Segala Catatan Harapmu, Tentang Masa Depan, Tentang Masa Terang
Warisan Akal Budi Gemilang”

(Perunggu)

“Semua orang memiliki gilirannya masing-masing.

Bersabar dan tunggulah!”

(Gol. D Roger, 849/18:28)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Pertama penulis ucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat berupa Kesehatan, kekuatan, dan inspirasi yang sangat banyak dalam proses penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam yang selalu di junjungkan kepada Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai bukti usahaku serta cinta dan kasih sayangku kepada orang-orang yang sangat berharga dalam hidupku.

Untuk karya yang sederhana ini, maka penulis persembahkan untuk:

1. Panutan pertamaku, **Bapak H. Hairus Saleh**. Beliau memang tidak sempat menyelesaikan Sekolah Menengahnya karena adanya suatu halangan, namun beliau mampu mendidik penulis, memberikan semangat dan motivasi tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan studi ini sampai Sarjana
2. Untuk **Mamaku terkasih Hj. Raudah**, izinkan aku mengucapkan semua beban yang bercampur bangga telah aku rengkuh, semua berpihak kepadaku, pasti doamu yang lancarkan upayaku, mesti doa yang meluncur dari bibirmu, dan yang aku tahu kau takkan pernah berhenti untuk tumbuhku kini, semoga sesuai yang kau impi, tertulis jelas namaku di setiap harap malammu.
3. Kepada yang terhormat **Bapak Dr. Maharidiawan Putra, S.H., M.H.**, selaku dosen pembimbing I, penulis mnengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala bimbingan, arahan, perhatian, serta ilmu yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.

4. Kepada yang terhormat **Bapak Yunus Praja Panjika, S.IP., M.IP.** selaku dosen pembimbing II, penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya atas waktu yang telah diluangkan dalam memberikan masukan dan saran yang membangun sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
5. Kepada yang terhormat **Ibu Dr. Yunita Asmawati, S.IP., M.Si.** selaku dosen penguji I, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala saran, kritik, masukan, serta arahan yang telah diberikan kepada penulis dalam proses penyempurnaan skripsi ini.
6. Kepada yang terhormat **Bapak Mahmudin Sirait, M.A.** selaku dosen penguji II, penulis mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya untuk masukan yang diberikan menjadi pembelajaran yang sangat berharga bagi penulis dalam memperbaiki dan menyempurnakan karya ilmiah ini agar menjadi lebih baik.
7. Untuk kaka-kakaku tercinta, **Mislih, Indra Arianor, Kumala Dewi, Fery Irawan.** Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala dukungan, perhatian, serta pengorbanan yang telah diberikan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terimakasih karena selalu hadir memberikan semangat, bantuan, fasilitas, dan dengan tulus menyisihkan rezeki untuk membantu penulis dalam biaya Pendidikan.

8. Teruntuk kekasihku, **Nia Ramadhani**. Terimakasih telah hadir menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup dan proses penyelesaian skripsi ini. Kehadiranmu menjadi salah satu alasan penulis mampu bertahan dan menyelesaikan tahap ini hingga akhir.
9. Untuk sahabat-sahabat penulis, **Bimbim Arya Putra Pratama, Fahrixa Fahmi, Sulaiman, Ongky Saputra, Akhmad Padeli**, penulis mengucapkan terimakasih atas kebersamaan, serta persahabatan yang telah diberikan selama ini. Semoga persahabatan yang telah terjalin dapat terus terjaga dengan baik, dan semoga kita semua diberikan kemudahan serta kesuksesan dalam setiap langkah kehidupan di masa yang akan datang.
10. Penulis berterimakasih kepada diri sendiri **Norholis Ridho**, karena telah mampu menyelesaikan, berjuang, dan tidak menyerah sampai berada di titik ini. Terimakasih **karena** tetap memilih bangkit di saat kehilangan semangat, tetap berusaha ketika keadaan terasa berat, dan tetap percaya bahwa setiap proses akan menemukan akhirnya. Semua perjuangan, pengorbanan, dan rasa sakit yang pernah dirasakan menjadi bukti bahwa diri ini mampu melewati banyak hal yang sebelumnya dianggap tidak mungkin.
11. Terakhir, penulis mempersembahkan skripsi ini special untuk orang yang selalu bertanya kapan kamu wisuda? Dan kapan skripsimu selesai? Wisuda hanyalah bentuk seremonial akhir setelah melewati berbagai proses, terlambat lulus atau tidak lulus tepat waktu bukanlah

sebuah kejahatan dan bukanlah aib. Alangkah kerdilnya jika kecerdasan seseorang diukur dari cepatnya wisudanya. Jika tidak bisa lulus tepat waktu, maka lulus lah di waktu yang tepat.

Palangka Raya, Mei 2026
Penulis,

NORCHOLIS RIDHO

NIM. 223030703166

ABSTRAK

Norcholis Ridho. 223030703166. Program Sarjana. Jurusan Ilmu Pemerintahan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Palangka Raya. 2026. Implementasi Prinsip Humanisasi Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya. Dosen Pembimbing: (1) Dr. Maharidiawan Putra, S.H., M.H. dan Dosen Pembimbing: (2) Bapak Yunus Praja Panjika, S.IP., M.IP.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi prinsip humanisasi dalam pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kantor Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya. Dengan dilatarbelakangi ditemukannya realitas pelayanan publik yang belum sepenuhnya berorientasi pada nilai-nilai kemanusiaan, ditunjukkan melalui pola komunikasi aparatur yang masih formalistik, sikap pelayanan yang belum konsisten, serta adanya kecenderungan perlakuan berbeda terhadap masyarakat tertentu dalam proses pelayanan administrasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan prosedur administratif, tetapi juga menyangkut bagaimana masyarakat diperlakukan secara manusiawi, dihargai martabatnya, dan memperoleh pelayanan yang adil tanpa membedakan latar belakang tertentu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui Teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis penelitian menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang meliputi empat indikator yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi/sikap pelaksana, dan struktur birokrasi sebagai *grand theory*, serta teori humanisasi sebagai *middle theory* untuk melihat bagaimana nilai empati, penghormatan terhadap manusia, dan pelayanan non-diskriminasi diterapkan dalam praktik pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan PATEN di Kantor Kecamatan Jekan Raya secara administratif telah berjalan cukup baik, ditandai dengan tersedianya standar operasional prosedur, sarana pelayanan, serta mekanisme pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, penerapan prinsip humanisasi dalam praktik pelayanan masih belum terlaksana secara optimal karena komunikasi pelayanan masih cenderung normatif dan kurang mudah dipahami oleh sebagian masyarakat, kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang humanis belum merata, serta dalam situasi tertentu masih ditemukan adanya perlakuan pelayanan yang berbeda terhadap masyarakat sehingga menimbulkan kesan diskriminatif.

Kata Kunci : Implementasi Kebijakan, Humanisasi, Pelayanan Publik, PATEN, Pelayanan Humanis.

ABSTRACT

Norcholis Ridho. 223030703166. Undergraduate Program. Departement of Government Science. Faculty of Social and Political Sciences. Universitas Palangka Raya. 2026. Implementation of the Humanization Principle in Integrated District Administraruve Services (PATEN) at the Jekan Raya District Office, Palangka Raya city. Supervisor: (1) Maharidiawan Putra, S.H., M.H. and supervisor: (2) Yunus Praja Panjika, S.IP., M.IP.

This study aims to analyze the implementation of the principle of humanization in Integrated District Administrative Services (PATEN) at the Jekan Raya District Office, Palangka Raya City. This research is motivated by the reality that public services have not been fully oriented toward human values, as indicated by the formalistic communication patterns of public officers, inconsistent service attitudes, and the tendency of different treatment toward certain members of society in the administrative service process. These conditions indicate that public services at the district office level are not only related to the fulfillment of administrative procedures, but also concern how the community is treated humanely, respected in their dignity, and provided with fair services without discrimination based on certain backgrounds. This study employed a qualitative research method with a descriptive approach through observation, interviews, and documentation techniques. The analysis used George C. Edward III's policy implementation theory, which consists of four indicators: communication, resources, disposition/attitude of implementers, and bureaucratic structure as the grand theory, as well as the theory of humanization as the middle theory to examine how values of empathy, respect for humanity, and non-discriminatory services are implemented in public service practices. The results of the study indicate that the implementation of PATEN services at the Jekan Raya District Office has administratively run fairly well, marked by the availability of standard operating procedures, service facilities, and service mechanisms for the community. However, the implementation of humanization principles in service practices has not been carried out optimally because service communication still tends to be normative and difficult for some members of the community to understand, the capability of public officers in providing humanistic services is not evenly distributed, and in certain situations there are still differences in service treatment toward certain community members, creating an impression of discrimination.

Keywords: Policy Implementation, Humanization, Public Service, PATEN, Humanistic Service.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb. Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul **“Implementasi Prinsip Humanisasi Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya”** dengan baik dan diwaktu yang tepat.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat wajib untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini, banyak tantangan dan hambatan yang dihadapi. Namun, berkat bantuan, bimbingan doa, dan dukungan dari berbagai pihak, semua kesulitan tersebut dapat teratasi Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Bhayu Rhama, ST., MBA., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya.
2. Bapak Bismar Harris Satriawan, S.I.P., M.I.P., selaku Plt. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan, yang telah memberi kemudahan dan arahan selama masa studi penulis.
3. Bapak Dr. Maharidiawan Putra, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing I. terimakasih atas segala ilmu, kesabaran, waktu, dan arahan yang

sangat konstruktif dalam membimbing penulis dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini.

4. Bapak Yunus Praja Panjika, S.IP., M.IP., selaku dosen Pembimbing II. Terimakasih atas segala masukan, koreksi, dan motivasi yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Bapak/Ibu Dosen Penguji, terimakasih atas segala kritik, saran, dan masukan yang berharga dalam sidang skripsi demi menyempurnakan karya tulis ini.
6. Abah dan Mama tercinta dan Seluruh Keluarga Besar Penulis, yang menjadi sumber kekuatan, cinta, dan doa yang tak pernah putus. Terimakasih atas segala pengorbanan material dan moril yang telah diberikan.
7. Seluruh sahabat dan teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih banyak atas segala bentuk bantuan dan dukungan yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pembaca, almamater, serta pengembangan ilmu pengetahuan.

Palangka Raya, Mei
2026
Penulis

NORCHOLIS RIDHO
NIM. 223030703166

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
MOTTO HIDUP	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Dasar Teori yang Di Gunakan	9
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Kerangka Berpikir	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Lokasi Penelitian	36
3.3 Waktu Penelitian	37

3.4 Fokus Penelitian	38
3.5 Sumber Data.....	40
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.7 Analisis Data	45
BAB IV HASIL PENELITIAN	48
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	48
4.1.1 Profil Kantor Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya 48	
4.1.2 Visi dan Misi Kantor Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya.....	49
4.1.3 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya	50
4.1.4 Tugas pokok dan Fungsi Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya	51
4.1.5 Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya	57
4.1.6 Sumber Daya Manusia.....	58
4.1.7 Jenis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.....	60
4.2 Hasil Penelitian	61
4.2.1 Komunikasi	62
4.2.2 Sumber Daya.....	66
4.2.3 Disposisi / Sikap Pelaksana	71
4.2.4 Struktur Birokrasi	76
BAB V PEMBAHASAN	83

5.1 Implementasi Prinsip Humanisasi Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya	83
5.1.1 Komunikasi	84
5.1.2 Sumber Daya	87
5.1.3 Disposisi	91
5.1.4 Struktur Birokrasi	93
BAB VI PENUTUP	100
6.1 Kesimpulan	100
6.2 Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3. 1 Waktu penelitian.....	37
Tabel 4. 1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan	58
Tabel 4. 2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Eselon Fungsional dan Pelaksanaan	59
Tabel 4. 3 Jumlah Pegawai Berdasarkan Pangkat	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	34
Gambar 3. 1 Teknik Analisis Data Model Interaktif.....	47
Gambar 4. 1 Kantor Kecamatan Jekan Raya	48
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Jekan Raya	50
Gambar 4. 3 SOP Administrasi (PATEN) Kecamatan Jekan Raya	57

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdussamad, H. Z., & Sik, M. S. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- Martono, N. (2015). *Metode Penelitian Sosial: Konsep-konsep Kunci (Sampel halaman)*. Nanang Martono.
- Moenir, A. S. (2008). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*.
- Moleong, L. J. (2004). Lexy J Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif. *Remaja Rosda Karya*.
- Rantung, M. I. R. (2024). *Evaluasi Kebijakan Publik (Konsep dan Model)*. Penerbit Tahta Media.
- Sugiyono, S. (2013). *Metode penelitian kualitatif*. bandung: Alfabeta. *Google Scholar Alfabeta*.
- Tedi Sudrajat, S. H., & Endra Wijaya, S. H. (2021). *Perlindungan Hukum Terhadap Tindakan Pemerintahan*. Bumi Aksara.
- Winarno, B. (2016). *Kebijakan publik era globalisasi*. Media Pressindo.

Produk Hukum

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Mentri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010
- Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 46 Tahun 2019

Jurnal

- Addawiyah Addawiyah, L. F., & Fadillah, N. (2022). Efektivitas Implementasi Kebijakan Publik dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Responsif: Tinjauan Teoritis dan Empiris. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik, Humaniora*, 27–35.
- Edwards III, G. *Model Implementasi Kebijakan Publik*.
- Benny, N. (2023). *Implementasi Pengolahan Alokasi Dana Desa (Add) Dalam Pembangunan Infrastruktur Kampung Medan Ara Kecamatan Karang Baru Kabupaten*. 1-86

- Collins, S. P., Storrow, A., Liu, D., Jenkins, C. A., Miller, K. F. 167-186
- Fauzan, F. (2023). "Nyabis" *Local Wisdom as A Values Transformation in Governance at Pondok Pesantren Salafiyah Raudatul Ulum Sumberwringin Jember*. 67-80
- Hill, M., & Hupe, P. (2022). *Implementing Public Policy: An Introduction to the Study of Operational Governance*. SAGE.
<https://books.google.co.id/books?id=HeeLzgEACAAJ>
- Ilyasi, A. (2022). Paradigma Profetik Dalam Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Paradigma Madani*, 9
- Mansur, J. (2021). Implementasi konsep pelaksanaan kebijakan dalam publik. *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam*, 6(2), 324–334.
- Mouw, E. (2022). Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif. *T. Penulis, Metode Penelitian Kualitatif*, 64–79.
- Muhawarman, A., Ayuningtyas, D., & Misnaniarti, M. (2017). Formulasi Kebijakan Komunikasi Untuk Pelaksanaan Program Pembangunan Kesehatan. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 13(2), 97–106.
- Nugroho, R. (2021). *Kebijakan publik: implementasi dan pengendalian kebijakan*. Elex Media Komputindo.
- Nugroho, U. (2018). *Metodologi penelitian kuantitatif pendidikan jasmani*. Penerbit CV. Sarnu Untung.
- Pasolong. (2019). Teori Administrasi Publik. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951-952, 3 (1), 10-27.
- Pramono, J., & Sos, S. (2022). *Kajian kebijakan publik: analisis implementasi dan evaluasinya di Indonesia*. Unisri Press.
- Prasodjo, T. (2017). Paradigma humanis dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 38–45.
- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443–2452.
- Rifai, R. (2023). Determinasi Inovasi Pelayanan Publik Terhadap Konseptualisasi Paradigma Humanis. *Cakrawala Repositori IMWI*, 6(2), 800–809.
- Rivaldi, A., Feriawan, F. U., & Nur, M. (2023). Metode pengumpulan data melalui wawancara. *Sebuah Tinjauan Pustaka*, 16.

- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & Suranto, S. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Caraka Prabu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(01), 22–36.
- Sagita Harap, D. (2024). *Indonesian Jurnal of education and Social Humanities*, 1(2), 33-39.
- Sormin, R. D. (2021). The Effect of Communication, Resources, Disposition And Structure of Bureaucracy on Medical Participation of Men's Operations in City of Bandar Lampung (Study of George Edward III Policy Implementation Model). *International Journal for Innovation Education and Research*, 9(7), 323–338.
- Sujarweni, V. W. (2014). Metodologi penelitian. *Yogyakarta: Pustaka Baru Perss*.