

**KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN
KAMPURI KECAMATAN MIHING RAYA KABUPATEN GUNUNG MAS**

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana (S-1) Ilmu
Pemerintahan Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya*

Diajukan Kepada

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS PALANGKA RAYA



Oleh :

ULFA MARGARETHA

NIM. 223020703064

JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS PALANGKARAYA

TAHUN 2026

HALAMAN PERSETUJUAN

**KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN
KAMPURI KECAMATAN MIHING RAYA KABUPATEN GUNUNG MAS**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

ULFA MARGARETHA

NIM. 223020703064

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing:

Pembimbing Utama



Dr. Ricky Zulfauzan, S.Sos., M.I.P
NIP. 198407062008121002
Tanggal: 16 Juli 2026

Pembimbing Pendamping



Ahmad Robi UF'Zikri, M.I.P
NIP. 199707162024061001
Tanggal: 27 Juli 2026

HALAMAN PENGESAHAN

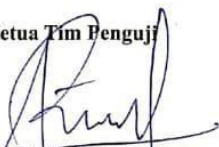
SKRIPSI

Disusun Oleh:
ULFA MARGARETHA
NIM. 223020703064

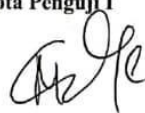
Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam Ujian Skripsi
Pada Tanggal 26 Agustus 2026

Tim Penguji:

Ketua Tim Penguji


Dr. Ricky Zulfausan, S.Sos., M.IP
NIP. 198407062008121002
Tanggal: 26 Agustus 2026

Anggota Penguji I


Mahmuddin Sirait, M.A.
NIP. 198809102022031003
Tanggal: 26 Agustus 2026

Sekretaris Tim Penguji


Ahmad Robi Ul'Zikri, M.I.P
NIP. 199707162024061001
Tanggal: 26 Agustus 2026

Anggota Penguji II

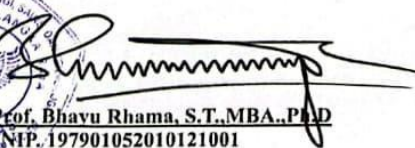

Sarmito, S. Ak., M.I.P
NIP. 199501282025061008
Tanggal: 26 Agustus 2026

Palangka Raya, 26 Agustus 2026

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik




Prof. Bhayu Rhama, S.T., MBA., Ph.D
NIP. 197901052010121001

SURAT PENYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Ulfa Margaretha
Nim : 223020703064
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Mengatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kelurahan Kampuri Kecamatan Mihing Raya Kabupaten Gunung Mas”**. Adalah betul-betul karya saya sendiri dari hasil penelitian yang saya lakukan dan hal-hal yang bukan karya saya dalam penulisan skripsi tersebut diberikan tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

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

Palangka Raya, 12 Oktober 2026



Ulfa Margaretha
Nim. 223020703064

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Kesuksesan bukan hanya tentang hasil, tetapi tentang kesetiaan menjalani setiap proses dengan tekun dan penuh tanggung jawab.”

“ Apapun juga yang kamu perbuat, perbuatlah dengan segenap hatimu seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia.”

(Kolose 3:23)

“ Percayalah kepada TUHAN dengan segenap hatimu, dan janganlah bersandar kepada pengertianmu sendiri.”

“Akuilah Dia dalam segala lakumu, maka ia akan meluruskan jalanmu.”

(Amsal 3:5-6)

“Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku.”

(Filipi 4:13)

PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih, penyertaan, berkat, kesehatan, dan kekuatan yang selalu diberikan kepada saya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik segala kemuliaan hanya bagi Tuhan yang senantiasa membimbing setiap langkah perjalanan hidup saya. Dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, karya sederhana ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, yang menjadi alasan terbesar saya untuk terus berjuang dan tidak pernah menyerah. Terima kasih atas setiap doa yang dipanjatkan tanpa henti, kasih sayang yang tulus, pengorbanan, perhatian, kesabaran, serta dukungan moral maupun materi, serta semangat yang selalu diberikan kepada saya. Terima kasih telah menjadi tempat pulang, tempat bercerita, dan sumber kekuatan dalam setiap proses kehidupan saya. Semoga Tuhan selalu melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, umur yang panjang, dan berkat yang melimpah kepada Papa dan Mama. Keberhasilan ini adalah sebagian kecil dari bentuk rasa terima kasih dan kebanggaan saya untuk kalian.
2. Saudara-saudara kandung saya tercinta, terima kasih atas doa, dukungan, perhatian, canda tawa, motivasi, serta kebersamaan yang selalu menguatkan saya selama menjalani masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Kehadiran kalian menjadi penyemangat di saat saya merasa lelah dan hampir menyerah. Semoga kita semua selalu diberi kesehatan, kesuksesan, dan tetap saling mendukung dalam setiap langkah kehidupan.
3. Sahabat dan teman-teman seperjuangan, terima kasih atas kebersamaan, bantuan, semangat, motivasi, serta kenangan indah yang telah kita lalui bersama selama masa perkuliahan. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, bertukar pikiran, saling membantu ketika menghadapi kesulitan, dan saling menguatkan hingga akhirnya kita dapat menyelesaikan perjalanan akademik ini. Semoga persahabatan kita tetap terjalin dengan baik dan kita semua diberikan kesuksesan di masa depan.

4. Seseorang yang saya kasihi, terima kasih atas doa, perhatian, kasih sayang, kesabaran, pengertian, dukungan, motivasi, dan semangat yang tidak pernah putus selama saya menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah mendengarkan setiap keluhan, serta selalu mengingatkan saya untuk tetap percaya pada kemampuan diri sendiri. Kehadiranmu menjadi salah satu penyemangat bagi saya untuk terus berusaha hingga mencapai tahap ini
5. Karya ini saya persembahkan dengan penuh rasa hormat dan terima kasih kepada Dosen Pembimbing Pertama Dr. Ricky Zulfausan, S.Sos., M.IP, yang telah membimbing dengan penuh kesabaran, memberikan arahan, ilmu, serta motivasi dalam setiap proses penyusunan tugas akhir ini. Terima kasih atas setiap waktu, perhatian, dan nasihat yang telah diberikan. Semoga segala kebaikan dan ilmu yang diberikan menjadi bermanfaat dan mendapat balasan terbaik dari Tuhan Yang Maha Esa.
6. Dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, karya ini saya persembahkan kepada Dosen Pembimbing Kedua Ahmad Robi Ul'zikri, M.I.P. yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, ilmu, serta masukan selama proses penyusunan tugas akhir ini. Setiap saran, koreksi, dan motivasi yang diberikan telah membantu saya dalam menyempurnakan karya ini hingga dapat terselesaikan. Terima kasih atas kesabaran, perhatian, dan segala ilmu yang telah diberikan. Semoga setiap kebaikan dan ilmu yang diberikan menjadi amal yang bernilai serta mendapat balasan terbaik dari Tuhan Yang Maha Esa.

7. Dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, karya ini saya persembahkan kepada Dosen Penguji Pertama Mahmuddin Sirait, M.A. yang telah memberikan waktu, perhatian, kritik, saran, serta masukan yang berharga dalam proses penyelesaian tugas akhir ini. Setiap arahan dan evaluasi yang diberikan menjadi pembelajaran yang sangat berarti bagi saya dalam memperbaiki dan menyempurnakan karya ini.
8. Dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, karya ini saya persembahkan kepada Dosen Penguji Kedua Sarmito, S.Ak., M.I.P. yang telah memberikan waktu, perhatian, kritik, saran, serta masukan yang berharga selama proses penyelesaian tugas akhir ini. Setiap evaluasi dan arahan yang diberikan menjadi pembelajaran yang berarti bagi saya dalam memperbaiki serta menyempurnakan karya ini.
9. Terakhir, saya persembahkan karya ini kepada diri saya sendiri. Terima kasih karena telah mampu bertahan, bangkit dari setiap kesulitan, terus berusaha, belajar dari setiap kegagalan, dan tidak menyerah hingga akhirnya mampu menyelesaikan pendidikan ini. Semoga pencapaian ini menjadi awal dari perjalanan yang lebih baik, memberikan manfaat bagi banyak orang, serta menjadi motivasi untuk terus berkembang, berkarya, dan menggapai cita-cita di masa depan.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta menjadi kebanggaan bagi semua orang yang telah mendukung dan mendoakan saya selama ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunianya yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Tuhan Yesus beserta keluarga, teman, bapak/ibu dosen, dan semua yang telah berpartisipasi mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan judul **“Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kelurahan Kampuri Kecamatan Mihing Raya Kabupaten Gunung Mas”**.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan wajib yang harus ditempuh dalam Program Studi S-1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya. Penulis menyadari dalam penulisan proposal ini tentunya memiliki banyak tantangan, tetapi penulis berhasil melewatinya dengan baik berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, izinkan penulis untuk menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar.
2. Kedua orang tua, saudara, dan keluarga yang telah memberi nasihat dan dukungan secara materi, maupun spiritual dalam penyusunan proposal ini.
3. Bapak Prof Dr. Salampak Dohong MS selaku Rektor Universitas Palangkaraya

4. Bapak Prof Bhayu Rhama, ST., M.B.A., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya.
5. Ibu Haliza Fatimah M.I.P selaku dosen pembimbing akademik penulis yang telah memberikan dukungan baik bagi penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Ricky Zulfausan, S.Sos., M.IP selaku dosen pembimbing I yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dengan sabar selama proses penulisan skripsi ini.
7. Bapak Ahmad Robi Ul'zikri, M.I.P selaku dosen pembimbing II yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dengan sabar selama proses penulisan skripsi ini.
8. Bapak Mahmuddin Sirait, M.A. selaku dosen penguji I Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang telah meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan berbagai kritik, saran, serta masukan yang membangun terhadap penelitian ini. Setiap arahan dan koreksi yang diberikan sangat berarti bagi penulis dalam memperbaiki dan menyempurnakan skripsi ini.

9. Bapak Sarmito, S.Ak., M.I.P. Penulis mengucapkan terima kasih yang
yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan arahan,
kritik, saran, serta masukan yang membangun dalam proses penyelesaian
skripsi ini. Berbagai masukan dan koreksi yang diberikan menjadi hal
yang sangat berharga bagi penulis dalam memperbaiki dan
menyempurnakan skripsi ini.
10. Bapak Bismar Harris Satriawan, S.IP.M.I.P selaku sekretaris jurusan
Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas
Palangka Raya yang memberi dukungan dan bimbingan kepada penulis.
11. Bapak/Ibu Dosen dan seluruh Staf Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya atas ilmu, bimbingan,
pelayanan dan didikan yang telah diberikan kepada penulis selama
proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.

12. Saudara perempuan dan saudara laki-laki peneliti yang juga memberikan semangat dan selalu mendoakan peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
13. Terima kasih juga peneliti ucapkan kepada teman-teman peneliti tidak bisa sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat, kerja samanya, serta memotivasi untuk bersama-sama berjuang.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangannya. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang dapat membangun demi penulisan yang lebih baik lagi dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Peneliti

Ulfa Margaretha

Nim. 223020703064

ABSTRAK

Ulfa Margaretha, NIM 223020703064, Program Sarjana, Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya 2026, Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kelurahan Kampuri Kecamatan Mihing Raya Kabupaten Gunung Mas. Tim Dosen Pembimbing Dr. Rizky Zulfausan, S.Sos., M.IP dan Ahmad Robi Ul'zikri, M.I.P

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan Kampuri, Kecamatan Mihing Raya, Kabupaten Gunung Mas. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas Lurah, perangkat kelurahan, dan masyarakat yang menerima pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan Kampuri secara umum telah berjalan dengan cukup baik. Berdasarkan dimensi *reliability* (keandalan), petugas mampu memberikan pelayanan sesuai prosedur, meskipun masih terdapat masyarakat yang belum memahami persyaratan administrasi sehingga harus datang kembali untuk melengkapi dokumen. Pada dimensi *tangible* (bukti fisik), kondisi ruang pelayanan cukup bersih dan nyaman, namun belum tersedia kotak saran sebagai sarana penyampaian aspirasi masyarakat. Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap), aparaturnya memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Sementara itu, pada dimensi *empathy* (empati), aparaturnya menunjukkan sikap ramah, sopan, dan tidak membedakan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Faktor pendukung pelayanan meliputi kompetensi aparaturnya, kerja sama antar pegawai, serta tersedianya sarana dan prasarana yang cukup memadai. Adapun faktor penghambat meliputi kurangnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan administrasi, belum tersedianya kotak saran, serta keterbatasan fasilitas pendukung pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan penyediaan fasilitas pelayanan, penyampaian informasi persyaratan secara lebih jelas kepada masyarakat, serta evaluasi pelayanan secara berkala guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, pelayanan masyarakat, kelurahan, pelayanan publik.

ABSTRACT

Ulfa Margaretha, Student ID 223020703064, Undergraduate Program, Department Of Government Science, at the Faculty of Social and Political Sciences, University of Palangka Raya 2026, with Thesis: The Quality of Public Services at the Kampuri Village Office, Mihing Raya District, Gunung Mas Regency Supervisors Dr. Rizky Zulfauzan, S.Sos., M.IP dan Ahmad Robi Ul'zikri, M.I.P

This study aims to determine and analyze the quality of public services at the Kampuri Village Office, Mihing Raya District, Gunung Mas Regency. This research employed a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The research informants consisted of the Village Head, village officials, and community members who received public services.

The findings indicate that the quality of public services at the Kampuri Village Office is generally satisfactory. Based on the reliability dimension, the officers were able to provide services in accordance with established procedures. However, some community members were still unfamiliar with the required administrative documents, causing them to return to complete the requirements. In terms of the tangible dimension, the service area was clean and comfortable, although a suggestion box was not yet available as a medium for public feedback. Regarding the responsiveness dimension, the village officials responded promptly and efficiently to community needs. Meanwhile, in the empathy dimension, the officers demonstrated friendliness, politeness, and fairness in serving all members of the community.

The supporting factors include the competence of village officials, good cooperation among staff, and adequate service facilities. The inhibiting factors include the community's limited understanding of administrative requirements, the absence of a suggestion box, and limited supporting service facilities. Therefore, improvements in service facilities, clearer dissemination of administrative requirements, and periodic service evaluations are recommended to enhance the quality of public services.

Keywords: service quality, public service, village office, public administration

DAFTAR ISI

COVER

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	xii
ABSTRACT.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
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
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.1 Pengertian Pelayanan Masyarakat.....	15
2.1.2 Pengertian Standar Pelayanan	16
2.1.3 Asas- Asas Pelayanan Masyarakat	18
2.1.4 Unsur- Unsur Pelayanan Masyarakat	19
2.1.5 Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Masyarakat.....	20
2.2 Hasil Riset Terdahulu	24
2.3 Kerangka Pemikiran	28

BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Lokasi Penelitian.....	30
3.3 Waktu Penelitian.....	30
3.4 Fokus Penelitian.....	31
3.5 Sumber Data.....	31
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.7 Analisis Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN	41
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	41
4.1.1 Visi dan Misi Kantor Kelurahan Kampuri	44
4.1.2 Struktur Organisasi Kelurahan Kampuri	45
4.2 Hasil Penelitian	49
4.2.1 Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kelurahan Kampuri	49
4.2.2 Faktor Penghambat dan Pendukung Pelayanan Masyarakat	61
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	62
5.1 Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kelurahan Kampuri.....	62
5.2 Faktor Penghambat dan Pendukung Pelayanan Masyarakat	73
BAB VI PENUTUP	75
6.1 Kesimpulan	75
6.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN-LAMPIRAN	81
PEDOMAN WAWANCARA	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Mekanisme Perijinan PUB	23
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Narasumber Penelitian.....	38
Tabel 4.1 Susunan Organisasi Kelurahan Kampuri.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagian Kerangka Berpikir	28
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Kelurahan Kampuri.....	34
Gambar 3.2 Standar Operasional Prosedur.....	35
Gambar 4.1 Kantor Kelurahan Kampuri	41
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Kelurahan Kampuri.....	45
Gambar 4.3 Ruang Pelayanan	53

DAFTAR PUSTAKA

- Afif Amrulloh Suganda. (2013). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pos*.
- Deni, D. (2018). Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 28–35.
<https://jurnal.unigal.ac.id/moderat/article/view/861%0Ahttps://jurnal.unigal.ac.id/moderat/article/download/861/765>
- Golla, J., Rondonuwo, A., & Kairupan, J. (2018). Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Publik 2018. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, volume 1 N(1)*, 1–11.
- Gulo, M., Zai, K. S., Lase, N. K., Gulo, M., Zai, K. S., & Lase, N. K. (2022). Di Cv . Golden Mart Kota Gunungsitoli the Influence of Service Quality on Customer Satisfaction in Cv . Golden. *Jurnal EMBA*, 10(4), 1290–1298.
- Handayani, I. T., & Marlita, F. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Sampit Kabupaten Kotawaringin Timur: elationship of Service Quality to Customer Satisfaction in Regional Water Company Office in Sampit City, East Kot. *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*, 3(2), 44–47.
<https://app.dimensions.ai/details/publication/pub.1118078852%0Ahttp://journal.umpalangkaraya.ac.id/index.php/restorica/article/download/735/684>

- Husaini, M., Jumadi, J., & Munawarah, Z. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Mungkur Agung Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), 4571–4577. <https://doi.org/10.55681/sentri.v2i11.1766>
- In Hutuely & Noersyam Muhrim, S. A. A. K. (2023). 2649-Article Text-6866-1-10-20230617. 12(1).
- Khatimah, A. K., Usman, J., Negara, I. A., Makassar, U. M., Komunikasi, I., & Makassar, U. M. (2024). *Kependudukan Di Kolaka Utara*. 5.
- Pontoh, M. M., Lumolos, J., & Gosal, T. A. M. R. (2017). Peran Pemerintah Kecamatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi (Suatu Studi di Kantor Kecamatan Bolangitang Barat Kabupaten Bolaang Mongondow Utara). *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 1(1), 1–17.
- Puskesmas, D. I., Kabupaten, B., & Timur, B. (2025). ISSN : 2723-0937 DOI. 10.35722/japb <https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB>. 8, 298–304.
- Yopiannor, F. Z., & Romadhan, A. (2017). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Muara Tuhup Kecamatan Laung Tuhup Kabupaten Murung Raya: Quality of Service for Making Unable Certificate in Muara Tuhup Sub-District, Laung Tuhup Subdistrict, Murung Raya Regency. *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*, 3(2), 32–37.
- Yuningsih, R. (2017). Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli Di Kota Palu.

Administrasi Publik, 2(2), 175–183.

Yuningsih, R. (2016). *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli di Kota Palu* (Doctoral dissertation, Tadulako University).

Rahmawati, R., & Subadi, W. (2020). Kualitas Pelayanan Masyarakat Dilihat Dari Aspek Tangible (Berwujud) Dalam Rangka Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Desa Muara Langon Kecamatan Muara Komam Kabupaten Paser. *JAPB*, 3(2), 1042-1056.

Kuswati, R. E., & Kumoro, J. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul. *Skripsi Fakultas Ekonomi Jurusan Ilmu Administrasi. Universitas Negeri Yogyakarta*.

Marande, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33-39.

Atik & Ratminto. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

<https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>

Mulyono, D. (2017). Analisis Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Mozaik*, IX(2), 94–100. <https://ijc.ilearning.co/index.php/TMJ/article/view/1449/398>

