

ANALISIS INOVASI PELAYANAN PRIMA DI KANTOR CAMAT AIR NIPIS KABUPATEN BENGKULU SELATAN

**Oleh
Wica Marisa**

**Dosen Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah
Bengkulu**

Abstract

There are many aspects of national social life which are basically related to public services. Responsibility for providing essential public services, such as health care, education, and information technology, lies with the government. Facebook applications, WhatsApp groups and 24-hour services are some of the innovative public information facilities and services offered by the Elnipis Regency Government in South Bengkulu Regency. The aim of this research is to find new ways for the public sector to use the 24 hour service feature on the Facebook WhatsApp group application. A combination of descriptive and qualitative research methodologies was used in this research. Interviews, observations, and recordings related to Facebook applications, WA groups, and 24-hour services were used as data collection techniques. According to Rogers' (2003) theoretical approach, which proposes that users of the Facebook Metrics application, WA grub, and 24-hour service compliance benefit greatly from relative profitability, this data can then be examined qualitatively by examining all the data collected, which is supported by the results of the interviews . Both previous and current innovations are very easy; App users faced a little problem and had the opportunity to test it. It has amazing results and will be noticed by people at all social levels. Based on research results, the WA Facebook group application and 24-hour service show a high level of public service innovation. The five indicators of innovation used in this research are relative advantage, implementation, complexity, possibility of being tried, and possibility of being observed. There are two indicators that are not optimal, namely complexity and the possibility of trying.

Keywords: *Innovation Service*

PENDAHULUAN

Memberikan pelayanan kepada masyarakat pada intinya merupakan komitmen seumur hidup. Karena pelayanan

publik yang ada saat ini masih sulit, memakan waktu, mahal, dan melelahkan, masyarakat masih mengharapkan

pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, meskipun pelayanan tersebut seringkali tidak memenuhi harapan masyarakat (Haidir et al., 2022). Kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah, serta kurangnya inovasi dan fokus pada peningkatan layanan di tingkat federal dan regional, menjadi penyebab fenomena ini. (Atep Adya Barata, 2003)

Keluhan terhadap pelayanan pemerintah dari seluruh lapisan masyarakat, termasuk kalangan elit, menunjukkan rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut. Pendapat Jirin Delawadana (Ombudsman Indonesia yang berbasis di Da Nang). Penyebab meningkatnya pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebesar 350% antara lain penundaan yang lama, pungutan liar, kesimpangsiuran prosedur pelayanan, dan konflik pelayanan. (Dan & Di, n.d.)

(Ahmad Baiquni, 2014:135), juga menuliskan dalam artikelnya bahwa banyak masyarakat yang masih khawatir dengan kondisi pelayanan publik. Rata-rata tingkat pelayanan publik kurang dari 30%, menurut Danang Girindawardana. Jumlah tersebut dirinci sebagai berikut: 22,2% di tingkat kementerian, 27% di tingkat pusat dan lembaga pemerintah, dan 10,5% di tingkat pemerintah daerah. Instansi pemerintah dinilai mengabaikan UU Pelayanan Publik, mengizinkan atau mendukung perpajakan ilegal, dan korupsi di sektor pelayanan publik karena tidak diterapkannya standar pelayanan publik, yang pada akhirnya

menyebabkan menurunnya pelayanan publik. (Arthamevia & Oktariyanda, 2023)

Untuk memenuhi kebutuhan warganya, pemerintah dapat memperbaiki pelayanan publik yang di bawah standar. Agar peraturan lebih mudah dipahami dan ditaati oleh masyarakat, pemerintah harus memperjelas standar pelayanan, prosedur pelayanan, dan aturan lainnya (dwi et al., n.d.). Peraturan telah dibuat oleh pemerintah untuk memastikan bahwa layanan diberikan kepada masyarakat dengan cara yang berkualitas tinggi. Salah satu peraturan tersebut adalah Keputusan Menteri Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pengesahan Badan Nasional (MENPAN) dan Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Memberikan layanan penting kepada masyarakat merupakan jantung dari pelayanan publik. Ketika mesin negara memberikan layanan berkualitas tinggi, ia bertindak dalam kapasitasnya sebagai pelayan publik. Sumber yang dikutip adalah Lalasati (2007:36).

Kapasitas lembaga pemerintah untuk memberikan layanan berkualitas bergantung pada kemahiran karyawannya dalam bidang-bidang berikut: merespons kebutuhan pelanggan dengan cepat, mengintegrasikan teknologi secara efektif ke dalam pemberian layanan, mempertahankan sikap siap melakukan, memberikan perhatian terhadap detail, berkomunikasi dengan jelas, memahami dan menggunakan bahasa isyarat publik, dan menangani pengaduan masyarakat secara profesional (putri Kurniawati, 2017). Memberikan layanan berkualitas tinggi tidaklah mudah, namun ketika organisasi berupaya meningkatkan

keterampilan penyampaian layanannya, mereka akan memperoleh imbalan besar dalam bentuk pelanggan yang puas. Dengan menggunakan variabel keunggulan layanan seperti kompetensi, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, dan kenyamanan sebagai panduan, pejabat lembaga memberikan layanan berkualitas tinggi untuk memuaskan masyarakat (Egho & Hardianto, 2019).

Kalau bicara instansi daerah kabupaten atau kota, jalan adalah ranahnya. Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, daerah kabupaten/kota kini mempunyai kesempatan untuk menyesuaikan organisasi, kekuasaan, dan tanggung jawab utama daerahnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya (Mahsyar, 2011). Pengelolaan zonasi yang dilakukan pemerintah berkaitan langsung dengan penyelenggaraan pelayanan publik, dan daerah mempunyai kebebasan yang lebih besar dalam menentukan dan memberikan kewenangan zonasi untuk memenuhi tuntutan, keinginan, dan kebutuhan masyarakat (Rusli Isa, 2009).

Masyarakat masih perlu mengunjungi fasilitas berkali-kali jika persyaratan dan prosedurnya belum lengkap karena layanan yang ada sebagian besar bergantung pada interaksi langsung. Ada investasi waktu dan uang yang signifikan yang diperlukan untuk proses layanan. (Sari & Rahmah, 2013). Pemanfaatan teknologi informasi yang lebih baik dan efisien untuk meningkatkan pelayanan masyarakat merupakan salah satu cara untuk memperbaiki permasalahan pelayanan. Di

Kabupaten, Kecamatan merupakan instansi pemerintah tingkat bawah yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Jalan adalah jaringan lembaga pemerintah daerah yang berhubungan dengan masyarakat yang bertugas memberikan layanan publik berkualitas tinggi dengan cara yang efisien dan efektif (Sari & Rahmah, 2013).

Kualitas pelayanan masyarakat dapat ditingkatkan oleh daerah. Pemerintah yang mempunyai kekuasaan lebih besar mempunyai kemampuan yang lebih baik dalam memenuhi kebutuhan warganya dengan memberikan layanan berkualitas tinggi (Solong & Muliadi, 2021). Keberagaman tuntutan masyarakat jelas semakin meningkat seiring berjalannya waktu. Oleh karena itu, pembangunan jalan harus mampu memenuhi standar pelayanan masyarakat yang setinggi-tingginya, antara lain nyaman, adil, tepat waktu, dan memuaskan. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Ernipi antara lain: pembuatan surat rekomendasi relokasi penduduk, pembuatan surat pengantar kartu tanda penduduk (KTP), pembuatan surat pengantar kartu keluarga (KK), pembuatan surat wasiat, pembuatan surat keterangan kekurangan atau kemiskinan, memperoleh persetujuan, mengumpulkan informasi tentang Perintah ahli waris mengenai pembagian warisan, dll.

Inovasi daerah diperlukan sesuai dengan Pasal 22 PP NO. 38 Tahun 2017 tentang Inovasi, namun pelayanan yang diberikan Kanwil Air Nipis tetap standar berdasarkan pemantauan sebelumnya.

Kendala lain dalam pelayanan adalah kurangnya keahlian petugas pelayanan. Pelaksanaan prosedur pelayanan memerlukan keahlian petugas pelayanan. Pendampingan dari petugas pelayanan sangat penting bagi mereka yang belum mengetahui seluk beluk pelayanan. Beberapa warga, misalnya, terus meminta klarifikasi kepada petugas layanan ketika mereka bingung bagaimana menggunakan sistem tersebut.

Menanggapi kekhawatiran masyarakat, petugas layanan dapat memulai komunikasi dengan kepala departemen atau petugas lainnya untuk memperjelas prosedur dan proses layanan. Orang-orang yang mengabdikan pada masyarakat seringkali berasal dari bidang yang tidak berhubungan dengan militer, yang berarti bahwa personel militer seringkali tidak memiliki keahlian yang diperlukan.

Hal ini juga tidak jelas apa yang dikatakan kantor kecamatan Air Nipis tentang layanan premium. Sayangnya, kurangnya data mengenai kualitas layanan Kantor kecamatan air Nipis disebabkan belum adanya penelitian yang mengkaji topik tersebut. Masyarakat dilayani oleh Seksi Pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan standar pemberian pelayanan. Karena Kantor Kecamatan Air Nipis tidak menetapkan standar pelayanan, maka tidak dapat dikatakan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan secara keseluruhan berjalan sesuai standar pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan

mengangkat judul “Analisis Inovasi Pelayanan Prima Di Kantor Camat Air Nipis Kabupaten Bengkulu Selatan)”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dan termasuk dalam kategori penelitian deskriptif. Menurut Moleong (2013:6), tujuan penelitian kualitatif adalah memperoleh pemahaman menyeluruh terhadap fenomena yang diteliti dengan cara mendeskripsikannya secara tertulis. Ini mencakup hal-hal seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan banyak lagi. Penelitian kualitatif menggunakan berbagai metode ilmiah dalam konteks alam tertentu untuk mengumpulkan informasi ini. Salah satu metode pengumpulan informasi tentang tempat dan orang adalah penelitian kualitatif, yang mengandalkan kata-kata dan tindakan aktual partisipan untuk memberikan gambaran yang lebih lengkap (Gunawan, 2014: 82).

Menurut Gunawan (2014:87), analisis deskriptif merupakan inti dari penelitian kualitatif. Peneliti menyusun data non numerik di lokasi penelitian dari sumber seperti wawancara, foto, analisis dokumenter, catatan lapangan, dll. Analisis data berdasarkan data mentah (tidak diubah menjadi angka) segera dimulai oleh peneliti. Mereka memperkaya informasi, menemukan hubungan, membandingkan, menemukan pola, dan sebagainya. Deskripsi naratif dan penjelasan situasi yang diteliti digunakan untuk menyajikan hasil analisis data.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Ada banyak aspek kehidupan sosial nasional yang pada dasarnya berkaitan dengan pelayanan publik. Tanggung jawab untuk menyediakan layanan publik yang penting, seperti layanan kesehatan, pendidikan, dan teknologi informasi, berada di tangan pemerintah. Selain bersifat baru, suatu inovasi dapat diterima oleh

Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Agar suatu inovasi dianggap unggul, inovasi tersebut harus memiliki kinerja yang lebih baik dan lebih berharga dibandingkan pendahulunya. Yang membedakan suatu inovasi dengan inovasi lainnya adalah nilai kebaruan yang melekat di dalamnya. Salah satu hal yang membedakan suatu inovasi dari inovasi lainnya adalah keunggulan relatifnya, yang menggambarkan betapa hebatnya inovasi tersebut, seberapa besar nilai tambah yang diberikannya, dan seberapa baru inovasi tersebut. Oleh karena itu, inovasi keunggulan komparatif adalah inovasi yang menonjol dari yang lain berkat kualitas dan sifat uniknya, yang memberikan nilai keunggulannya.

keuntungan relatif dari inovasi pelayanan prima jika diukur dari segi nilai ekonomisnya menunjukkan hasil yang cukup baik dalam rangka meningkatkan inovasi pelayanan publik. Pemberian pelayanan yang gratis kepada seluruh masyarakat serta sumber dana operasional sudah di back up oleh APBD melalui SKPD di kecamatan sehingga biaya pelayanan ini tidak dibebankan kepada warga.

Dilihat dari segi manfaatnya, dapat dikatakan bahwa Inovasi pelayanan prima

pengadopsinya jika inovasi tersebut menawarkan nilai dan manfaat bagi mereka yang mempertimbangkan untuk beralih. Berikut penjelasan lebih rinci mengenai atribut inovasi yang digunakan untuk mengevaluasi adopsi inovasi dalam pelayanan publik:

ini menimbulkan manfaat yang positif bagi organisasi maupun khususnya kepada masyarakat itu sendiri. Masyarakat senang dengan kebijakan yang memudahkan mereka untuk mendapatkan pelayanan administrasi.

Kesesuaian(*compatibility*)

Program kecamatan inovasi Pelayanan prima sejauh ini penyelenggarannya masih belum sesuai dengan nilai-nilai pelayanan publik (tidak diskriminatif, cepat dan tepat waktu) yang berlaku. Karena masih banyaknya masyarakat yang mengatakan bahwa pelayanan ini masih belum tepat waktu. Namun pihak kecamatan masih terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Inovasi pelayanan prima sudah cukup membantu dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat kan pelayanan administrasi. Masyarakat merasa terbantu dengan adanya inovasi tersebut.

Kerumitan (*complexity*)

Terkait prosedur untuk memperoleh pelayanan prima sudah masuk kategori mudah dimengerti. Masyarakat selaku pengguna program inovasi tersebut merasa

tidak sulit. Dan mudah memahami mengenai prosedur pelayanan yang disediakan.

Prosedur untuk memperoleh atau mengakses pelayanan prima tergolong mudah. Hanya dengan datang langsung ke lokasi maka pihak atau Petugas pelayanan bisa langsung melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Kemungkinan di uji cobakan(*triability*)

Kemampuan program inovasi pelayanan prima dalam mengemukakan atau menunjukkan keunggulannya masih dikatakan belum sepenuhnya maksimal. Langkah-langkah yang dilakukan dalam rangka mensosialisasikan program ini masih belum efektif. Baik itu secara langsung turun ke masyarakat ataupun ke beberapa tokoh masyarakat.

Sejauh ini, perkembangan dari program Inovasi pelayanan prima sudah cukup baik.

Kemampuan di amati(*observability*)

Masyarakat yang berada di wilayah Kecamatan Air Nipis sejauh ini secara bertahap sudah mulai banyak yang menggunakan program inovasi Pelayanan Prima ini. Masyarakat memberikan respon positif terhadap pelayanan ini karena mereka merasa dimudahkan meskipun masih ada beberapa kendala dari pelayanan prima ini, masyarakat berharap pihak kecamatan agar lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanannya.

Inovasi pelayanan prima ini sudah tergolong pelayanan yang sederhana, karena memilih prosedur yang sederhana.

Masyarakat selaku pengguna ini hanya cukup datang langsung.

PENUTUP

Kesimpulan

Inovasi pelayanan di kantor Camat telah dilaksanakan dalam bentuk yang terbatas, sesuai dengan perkembangan teknologi informasi yang berkembang di Kabupaten Bengkulu Selatan, bahwa Inovasi Pelayanan Publik Melalui pelayanan 24 jam, penggunaan grub whatsapp, Facebook oleh bidang pelayanan kecamatan Air Nipis dapat diketahui bahwa berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan, bahwa inovasi pelayanan publik melalui pelayanan tersebut sudah cukup berhasil, namun dari lima indikator inovasi yang digunakan adalah keuntungan relative, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemungkinan diamati. Terdapat dua indikator yang belum maksimal yaitu kerumitan dan kemungkinan dicoba.

Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian tentang Analisis Inovasi Pelayanan Di kantor Camat Air Nipis Kabupaten Bengkulu Selatan. dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Aplikasi whatsapp dan Facebook memberikan banyak keuntungan bagi pengguna aplikasi whatsapp maupun Facebook dan sudah dikatakan baik aplikasinya sudah berjalan dengan prosedur dan mekanisme yang diharapkan, dan sebelum adanya inovasi banyak masyarakat belum mengenal apa itu aplikasi aplikasi yang berkaitan dengan masyarakat tapi

dengan semakin majunya teknologi bisa membuat masyarakat pelan pelan mengenal adanya perubahan.

2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Setelah membandingkan kesesuaian terhadap inovasi sebelumnya dengan inovasi yang sekarang beberapa informan masyarakat ada menemukan adanya kesesuaian dalam menggunakan aplikasi tajak terdapat kesesuaian dalam tampilan menunya yang tidak berbelit belit untuk digunakan bagi pengguna.

3. Kerumitan (*Complexity*)

Bahwa tingkat kerumitan bagi pengguna aplikasi whatsapp maupun Facebook ada beberapa informan masyarakat yang mengatakan mengalami kerumitan saat ketika awal membuka aplikasinya yang terkadang error dan salah satunya informan juga tidak mempunyai kouta/paket data untuk mengaksesnya karena aplikasi nya harus menggunakan kouta/paket data baru bisa diakses dengan baik.

4. Kemungkinan dicoba (*Triability*)

Inovasi dalam aplikasi whatsapp maupun Facebook telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan bagi pengguna aplikasi atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang sebelumnya, dengan keunggulan – keunggulan yang terdapat pada aplikasi whatsapp maupun Facebook diantaranya teknologi yang terdapat untuk mempermudah masyarakat yang menggunakannya.

5. Kemungkinan diamati (*Observability*)

Inovasi pelayanan aplikasi whatsapp maupun Facebook dapat diamati oleh seluruh oleh lapisan masyarakat, baik dari lembaga-lembaga pemerintah dan non pemerintah, pihak swasta, maupun organisasi organisasi aktif yang akan melihat bagaimana prosedur dan mekanisme yang dikelola sesuai dengan konten yang berlaku.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian tersebut, maka penulis mencoba memberikan beberapa saran untuk Kantor Kecamatan Air Nipis sebagai berikut :

a. Sebaiknya pihak kecamatan lebih memperhatikan tentang ketepatan waktu sehingga masyarakat dapat merasa puas dengan adanya inovasi yang dianggap mudah oleh masyarakat dan sebaiknya pihak kecamatan selalu memberikan sosialisasi mengenai inovasi ini kepada masyarakat agar masyarakat lebih paham dengan prosedur penyelenggaraan inovasi pelayanan prima.

b. Sebaiknya pihak kecamatan menambahkan prasarana pada inovasi pelayanan prima selain memudahkan inovasi ini berjalan secara efisien dan efektif dapat juga mempercepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga kurangnya keluhan mengenai soal waktu ke pihak kecamatan. Dan ditambahkannya keahlian dalam inovasi tersebut agar dapat tercapainya suatu tujuan yang baik dan memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat.

c. Sebaiknya inovasi pelayanan prima menambah lagi jenis-jenis pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat agar nantinya diharapkan bisa memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan efektifnya inovasi ini, diharapkan mampu menjadi pilot project untuk pengembangan pelayanan administrasi di semua kecamatan, sehingga pelayanan administrasi menjadi lebih baik.

d. Sebagai pencetus inovasi yang mampu memberikan perubahan terhadap pelayanan administrasi sebaiknya harus diberi apresiasi bukan di demosi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia Hapsari, Muhammad Guntur, & Rukmana, N. S. (2021). Inovasi Pelayanan Publik (PAKDES: Aplikasi Laporan Dana Desa Kreatif Berbasis Online di Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros). *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 283–304. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.77>
- Arthamevia, V., & Oktariyanda, T. A. (2023). Analisis Inovasi Layanan Berbasis Website Sipentolmanis (Sistem Pelayanan Terpadu Online Kecamatan Jetis) Di Kabupaten Mojokerto. *Publika*, 2351–2364. <https://doi.org/10.26740/>
- Atep Adya Barata. (2003). No Title. PT. Alex Media Komputindo. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=0wfQnzlfnwMC&oi=fnd&pg=PA1&dq=Dasar+dasar+Pelayanan+Prima&ots=TtwoSUbYTy&sig=mg2Df-ThasoNcqHXg3ArYi-CHXg&redir_esc=y#v=onepage&q=Dasar-dasar Pelayanan Prima&f=false
- Dan, K., & Di, I. (n.d.). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas. 3(1), 66–77.
- Efendi, K., Tumija, T., Handayani, N., & Rifai, M. (2022). Model Inovasi Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Media Birokrasi*, 1, 34–46. <https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2327>
- Egho, S. E., & Hardianto, W. T. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Studi Di Kecamatan Junrejo Kota Batu. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 20–26. www.publikasi.unitri.ac.id
- Erlianti, D., Tinggi, S., Lancang, I. A., Dumai, K., Gunung, J., No, M., Dumai, B. A., Pelayanan, K., & Jaminan, P. E. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Farhan, A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah di Indonesia. *Matra Pembaruan*, 7(2), 111–123. <https://doi.org/10.21787/mp.7.2.2023.111-123>
- Ferdian, E., Argenti, G., & Marsingga, P. (2021). Analisis kualitas pelayanan publik bagian kependudukan. *Jurnal*

- EKonomi Dan Manajemen, 18(kualitas pelayanan), 357–362.
- Futur Hubaib, J. B. A. J. dan. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Haidir, M., Irawan, B., & Apriani, F. (2022). Analisis Informasi Percepatan Terpadu Melalui Media Sosial (Si Cepat Mesi) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Di eJournal Administrasi Publik. 10(1), 6017–6027.
- Kurniawati, putri. (2017). Universitas Nusantara PGRI Kediri, 01, 1–7.
- Kurniawati, W. D., & Muchsin, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Efisiensi Dan Harga Transportasi Berbasis Online Go-Jek Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Masyarakat Malang Raya) Jurusan Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Adiministrasi , Universitas Islam Malang , Jl . MT . 13(4), 87–97.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Maros, H., & Juniar, S. (2016). Pelayanan Prima (Service Excellence). Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 1–23.
- Muaddib, F., & Hariyoko, Y. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Mojomalang Kabupaten Tuban. 1(9), 2834–2842.
- Pelayanan, K., & Pasien, K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Fasilitas , Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien Widya Agustin Setyawati , Muhamad Rifa ' i ; Cahyo Sasmito . Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang Pendahuluan Dalam Undang-Undang Dasar 1945 menjelaskan bahwa. 10(2), 50–63.
- Penerapan, A., Perwujudan, E. S., Prima, P., Mahasiswa, S., Studi, P., Administrasi, P., Ekonomi, F., & Surabaya, U. N. (n.d.). Puskesmas Peneleh Kecamatan Genteng Kota Surabaya Dwi Jaliyanti Abstrak.
- Sari, M. S., & Rahmah, E. (2013). Strategi Pelayanan Prima di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan. *Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 2(1), 607–614. <https://ejournal.unp.ac.id/index.php/ipk/article/view/2454>
- Silvia, F. (2015). Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KKPN) Makasar. 1–12. <https://core.ac.uk/download/pdf/160497369.pdf>
- Solong, A., & Muliadi, M. (2021). Inovasi Pelayanan Publik. *Al Qisthi Jurnal*

Sosial Dan Politik, 10, 76–86.
<https://doi.org/10.47030/aq.v10i2.82>

Subekti, A., & Hariyanto, S. (2022).
Analisis Kualitas Pelayanan Publik
Di Desa Karanggeger Kecamatan
Pajarakan Kabupaten Probolinggo.

Jurnal Bina Bangsa Ekonomika,
15(1), 182–190.
<https://doi.org/10.46306/jbbe.v15i1.160>

SKRIPSI wica.docx

ORIGINALITY REPORT

15%

SIMILARITY INDEX

15%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

11%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repositori.umrah.ac.id Internet Source	5%
2	123dok.com Internet Source	2%
3	eprints.uny.ac.id Internet Source	1%
4	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
5	id.123dok.com Internet Source	<1%
6	kemasosfisipuh.wordpress.com Internet Source	<1%
7	eprints.umm.ac.id Internet Source	<1%
8	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1%
9	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	<1%