

Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan Pekkabata, Kabupaten Polewali Mandar

Nurfaldinianti¹, Muhammad Alwi²

¹Agribisnis, Institut Teknologi dan Bisnis Muhammadiyah

²Agribisnis, Institut Teknologi dan Bisnis Muhammadiyah
¹dinid6638@gmail.com, ²muhammadalwi@itbpolman.ac.id

Abstrak

Kelurahan Pekkabata Polewali Mandar merupakan salah satu wilayah administratif di Kabupaten Polewali Mandar, Sulawesi Barat, Indonesia. Penerapan standar pelayanan publik di kelurahan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat setempat. Standar pelayanan publik yang diterapkan mencakup berbagai aspek, seperti kecepatan, ketepatan, keramahan, dan transparansi dalam memberikan pelayanan kepada warga kelurahan. Dalam implementasi penerapan standar pelayanan publik, Kelurahan Pekkabata Polewali Mandar bekerja sama dengan berbagai pihak terkait, termasuk instansi pemerintah, lembaga swadaya masyarakat, dan komunitas lokal. Melalui kerjasama ini, diharapkan proses pelayanan publik dapat terkoordinasi dengan baik sehingga memberikan manfaat yang optimal bagi seluruh warga kelurahan pekkabata.

Kata kunci: Penerapan Standar Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik, Tujuan Pelayanan Publik.

Korespondensi Email : dinid6638@gmail.com

Diterima Redaksi : 21-01-2025 | **Selesai Revisi** : 27-01-2025 | **Diterbitkan Online** : 31-01-2025

1. Pendahuluan

Sebagai lembaga pendidikan tinggi, Institut Teknologi dan Bisnis Muhammadiyah Polewali Mandar memiliki tujuan utama untuk memberikan pendidikan yang berkualitas kepada mahasiswa-mahasiswinya. Dengan visi dan misi terkait, Institut Teknologi dan Bisnis Muhammadiyah Polewali Mandar berkomitmen untuk memberikan pembelajaran dan pengajaran yang terbaik guna menciptakan lulusan yang unggul. Melalui kurikulum yang berbasis kompetensi dan didukung oleh tenaga pengajar yang berpengalaman, Institut Teknologi dan Bisnis Muhammadiyah Polewali Mandar berupaya menciptakan mahasiswa yang siap terjun ke dunia kerja dengan keterampilan dan pengetahuan yang mumpuni.

Selain memberikan pendidikan yang berkualitas, Institut Teknologi dan Bisnis Muhammadiyah Polewali Mandar juga secara aktif berupaya mengembangkan kemampuan dan potensi mahasiswa dalam berbagai aspek kehidupan. Melalui berbagai kegiatan di luar ruang kelas seperti kegiatan ekstrakurikuler, seminar, workshop, dan magang, mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Muhammadiyah Polewali Mandar didorong untuk mengembangkan soft skills dan hard skills yang sesuai dengan tuntutan dunia kerja modern.

Dengan demikian, Institut Teknologi dan Bisnis Muhammadiyah Polewali Mandar tidak hanya berfokus pada aspek akademik semata, tetapi juga pada pengembangan karakter dan kepribadian mahasiswa. Dengan pendekatan holistik, Institut Teknologi dan Bisnis Muhammadiyah Polewali Mandar bertekad menciptakan lulusan yang tidak hanya cerdas secara intelektual, tetapi juga memiliki etika kerja yang tinggi dan kemampuan interpersonal yang baik. Sebagai lembaga pendidikan tinggi yang berorientasi pada kualitas dan keunggulan, Institut Teknologi dan Bisnis Muhammadiyah Polewali Mandar berkomitmen untuk terus mendukung pengembangan mahasiswa agar mampu bersaing dan berkontribusi dalam dunia kerja global yang semakin kompetitif.

Mahasiswa yang sedang bekerja memang sering menghadapi kesulitan dalam mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN). Keterbatasan waktu menjadi salah satu faktor utama yang menghambat mereka untuk sepenuhnya terlibat dalam program ini. Selain itu, kesibukan dalam pekerjaan membuat mereka sulit untuk

mendapatkan waktu yang cukup untuk mempersiapkan diri dan melakukan tugas-tugas yang diperlukan selama KKN. Hal ini dapat berdampak pada kualitas partisipasi mereka dalam program tersebut.

Meskipun mengalami kesulitan, ada beberapa langkah yang dapat diambil untuk membantu mahasiswa yang bekerja agar dapat mengikuti kegiatan KKN dengan lebih baik. Pertama, mereka dapat mencari dukungan dari pihak universitas atau institusi tempat mereka bekerja untuk mencari solusi yang memungkinkan mereka untuk mengatur jadwal kerja dan kegiatan KKN dengan lebih baik. Selain itu, mereka juga dapat mencari bantuan dari teman-teman sejawat atau dosen pembimbing untuk memberikan saran dan dukungan dalam mengatasi keterbatasan waktu dan kesibukan dalam pekerjaan. Dengan adanya kerjasama dan dukungan dari berbagai pihak, diharapkan mahasiswa yang bekerja dapat tetap mengikuti kegiatan KKN dengan maksimal meskipun menghadapi tantangan tersebut..

Program KKN profesi merupakan upaya untuk memberikan kesempatan kepada mahasiswa yang sedang bekerja agar dapat tetap mengikuti KKN dan memperoleh pengalaman lapangan yang bermanfaat untuk pengembangan karir mereka di masa depan. Dengan adanya program ini, diharapkan para mahasiswa yang bekerja dapat lebih mudah dalam melakukan konversi mata kuliah KKN sesuai dengan jadwal dan kebutuhan mereka. Dengan demikian, program KKN profesi ini membantu menciptakan keseimbangan antara pendidikan dan dunia kerja bagi mahasiswa yang sedang bekerja di Institut Teknologi dan Bisnis Muhammadiyah Polewali Mandar.

Kelurahan Pekkabata Polewali Mandar merupakan salah satu wilayah administratif di Kabupaten Polewali Mandar, Sulawesi Barat, Indonesia. Penerapan standar pelayanan publik di kelurahan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat setempat. Standar pelayanan publik yang diterapkan mencakup berbagai aspek, seperti kecepatan, ketepatan, keramahan, dan transparansi dalam memberikan pelayanan kepada warga kelurahan.

Kelurahan Pekkabata Polewali Mandar di Kabupaten Polewali Mandar, Sulawesi Barat, Indonesia, memprioritaskan penerapan standar pelayanan publik untuk memastikan kualitas layanan yang optimal bagi masyarakat lokal. Berpegang pada nilai-nilai kecepatan, ketepatan, keramahan, dan transparansi, kelurahan ini berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang efisien dan berkualitas kepada seluruh warganya. Dengan demikian, upaya meningkatkan standar pelayanan publik di Kelurahan Pekkabata Polewali Mandar tidak hanya menciptakan kepuasan bagi penduduk setempat, tetapi juga memperkuat hubungan positif antara pemerintah daerah dan masyarakatnya.

Sebagai sebuah wilayah yang terus berkembang, Kelurahan Pekkabata Polewali Mandar mencari solusi untuk memenuhi beragam kebutuhan masyarakatnya melalui pelayanan publik yang baik dan terstandarisasi. Dengan menerapkan standar pelayanan publik yang tinggi, diharapkan Kelurahan ini mampu memberikan layanan yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakatnya. Hal ini tidak hanya akan memperkuat hubungan antara pemerintah setempat dan warganya, tetapi juga akan memperkuat komunitas secara keseluruhan.

Dalam implementasi penerapan standar pelayanan publik, Kelurahan Pekkabata Polewali Mandar memahami pentingnya kerjasama lintas sektor. Dengan bekerja sama bersama berbagai pihak terkait, seperti instansi pemerintah, lembaga swadaya masyarakat, dan komunitas lokal, kelurahan ini berupaya menciptakan sinergi yang memastikan proses pelayanan publik berjalan efisien dan efektif. Kolaborasi ini bukan hanya sekadar memperkuat integritas pelayanan, tetapi juga memperluas akses masyarakat terhadap layanan yang berkualitas. Dengan demikian, diharapkan hasilnya dapat memberikan manfaat yang optimal bagi seluruh warga kelurahan, sehingga tercipta kesejahteraan dan keadilan sosial yang merata.

1.1 Standar

Standar adalah tingkat kinerja yang diharapkan dan bisa dicapai di mana kinerja aktual dapat dibandingkan. Ini memberikan petunjuk mengenai kinerja yang tidak sesuai atau tidak dapat diterima.

(Supratti, 2018). Proses standar adalah panduan atau langkah-langkah bagi para pekerja saat memberikan pelayanan di lokasi kerja, dengan tujuan agar proses pelayanan dapat berlangsung secara efektif, efisien, dan inovatif. Proses standar merupakan bagian integral dalam menjaga kualitas pelayanan di tempat kerja. Dengan memiliki standar yang jelas dan terukur, para pekerja dapat dengan lebih mudah memahami ekspektasi yang diharapkan dari mereka. Hal ini tidak hanya membuat proses pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien, tetapi juga mendorong inovasi dalam cara-cara mendekati tugas-tugas yang diberikan. Selain itu, pro(ses standar juga memberikan kerangka dalam mengevaluasi kinerja aktual karyawan dan menunjukkan area di mana peningkatan mungkin diperlukan. Dengan adanya proses standar yang baik, organisasi dapat mencapai tingkat kinerja yang optimal dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. (Ilhami, 2021).

1.2 Pelayanan

Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Contoh pelayanan yang umum dijumpai termasuk layanan kesehatan, pendidikan, transportasi, perbankan, atau jasa kebersihan. Ketika seseorang menggunakan layanan tersebut, mereka mendapatkan manfaat dari hasil interaksi dengan penyedia layanan tanpa memiliki barang fisik yang dapat mereka pegang. Pelayanan juga melibatkan hubungan antara pelanggan dan pihak penyedia layanan, di mana kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama. Pentingnya pelayanan yang berkualitas dalam memenuhi kebutuhan pelanggan telah membuat banyak perusahaan dan organisasi fokus pada pengembangan strategi pelayanan yang optimal. Dengan kualitas pelayanan yang baik, diharapkan hubungan antara pihak yang memberikan pelayanan dan penerima pelayanan dapat terjalin harmonis dan bermanfaat bagi kedua belah pihak (Laia, 2022).

1.3 Publik

Publik adalah suatu entitas yang esensial dalam struktur pemerintahan, karena pemerintah berdiri dan beroperasi untuk melayani publik tersebut. Di sepanjang sejarah, pemerintah telah menjadi wadah bagi masyarakat atau anggota masyarakat untuk mencapai kebutuhan dan kepentingan bersama. Pemerintah bertugas untuk mengatur dan mengelola sumber daya serta layanan publik guna menciptakan kondisi yang aman, adil, dan berkelanjutan bagi seluruh warganya. Dalam konteks ini, hubungan antara pemerintah dan publik sangat erat dan saling mendukung, dengan pemerintah bertanggung jawab untuk mendengarkan, merespons, dan memenuhi kebutuhan publik sambil memastikan bahwa keputusan dan kebijakan yang diambil mencerminkan aspirasi dan kepentingan bersama. Sebagai fungsidasar pemerintah, pelayanan publik yang berkualitas dan transparan menjadi kunci dalam menciptakan hubungan yang harmonis antara kedua pihak ini (Bazarah, 2021).

Pelayanan publik merupakan pondasi utama dalam memastikan terpenuhinya kebutuhan masyarakat secara menyeluruh. Melalui beragam aktivitas yang dilakukan, pelayanan publik bertujuan untuk memberikan keadilan, kesetaraan, serta perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk. Dalam konteks ini, lembaga atau institusi yang bertugas menyediakan pelayanan publik harus memastikan bahwa barang, jasa, dan layanan administratif yang disediakan sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku. Dengan demikian, pelayanan publik tidak hanya menjadi alat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara merata, tetapi juga sebagai sarana yang memberikan jaminan atas hak-hak individu dalam masyarakat. Melalui upaya pelayanan publik yang berkualitas, diharapkan bahwa kehidupan masyarakat dapat terus meningkat dan terjamin keberlangsungannya. (Irfan, B., 2023).

1.4 Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang, jasa, dan administrasi. Kegiatan ini dilakukan oleh lembaga atau organisasi yang diatur oleh perundang-undangan yang berlaku. Sebagai contoh, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengharuskan penyelenggara pelayanan publik untuk terus melakukan inovasi dan meningkatkan kualitas layanan secara berkesinambungan. Dengan demikian, pelayanan publik diharapkan dapat memberikan manfaat

maksimal bagi masyarakat serta memberikan dampak positif bagi kemajuan negara secara keseluruhan. Dalam upaya mencapai tujuan tersebut, kolaborasi dan partisipasi aktif dari seluruh pihak terkait sangat diperlukan guna memastikan bahwa pelayanan publik tetap efektif, efisien, dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik.

1.5 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan kunci utama dalam menentukan keberhasilan sebuah organisasi pelayanan publik. Hal ini mencakup kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan layanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan para pengguna jasa, tetapi juga dapat memuaskan mereka. Aspek teknis dan administratif dalam pelayanan sangat penting untuk menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi para pengguna jasa. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik, secara tidak langsung akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan tersebut, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada peningkatan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi setiap organisasi pelayanan publik untuk terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanannya guna mencapai kepuasan bagi para pengguna jasa. (Suprianto 2023).

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini mencakup pelayanan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang efisien, efektif, responsif, transparan, dan akuntabel. Dengan demikian, pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan kemudahan akses terhadap pelayanan yang disediakan, tetapi juga berkaitan dengan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, penting bagi penyelenggara pelayanan publik untuk terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan demi terciptanya pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. (Suryantoro 2023).

1.6 Tujuan Standar Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik sangat penting sebagai tolak ukur kinerja sebuah lembaga penyedia layanan publik. Pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan menciptakan rasa percaya antara pemerintah dan warga negara. Faktor-faktor seperti kecepatan layanan, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, ketersediaan informasi yang jelas, serta kesopanan dalam berinteraksi dengan masyarakat menjadi kunci utama dalam peningkatan kualitas layanan publik. Oleh karena itu, pengembangan kualitas pelayanan publik harus menjadi prioritas bagi setiap lembaga penyedia layanan publik guna meningkatkan kinerja dan memberikan dampak positif bagi masyarakat secara keseluruhan. (Riani, N. K. 2021).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran sistem pemerintah berbasis elektronik dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik di Indonesia serta manfaat yang dihasilkan dari implementasinya. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif analitis, data-data untuk penelitian ini dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan analisis dokumen terkait. Melalui analisis yang teliti, kita dapat mengidentifikasi betapa sistem pemerintah berbasis elektronik dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik secara efektif di Indonesia. Implementasi sistem ini memungkinkan warga untuk mengakses informasi pemerintah dengan lebih mudah dan cepat, meningkatkan transparansi serta akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik. Dengan adopsi teknologi ini, potensi manfaat yang dapat dihasilkan adalah efisiensi birokrasi, peningkatan kualitas layanan publik, serta peningkatan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Selain itu, sistem pemerintah berbasis elektronik juga mendorong partisipasi aktif warga dalam proses pelayanan publik, memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik, dan membawa Indonesia ke arah masyarakat informasi yang lebih maju. (Choirunnisa, 2023).

2. Metode Pelaksanaan



- 2.1 Identifikasi Kebutuhan Masyarakat: Melakukan survei atau konsultasi dengan masyarakat setempat untuk mengidentifikasi kebutuhan dan harapan mereka terhadap layanan publik yang ada di kelurahan. Dari hasil identifikasi ditemui masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat dan tepat, serta masyarakat mengharapakan pelayanan yang ramah kepada masyarakat



Gambar 1. Identifikasi Kebutuhan Masyarakat

- 2.2 Pengembangan Standar Pelayanan Publik: Berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan tersebut, maka diperlukan penyusunan standar pelayanan publik yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat, serta memastikan bahwa standar tersebut diterapkan secara konsisten oleh seluruh petugas pelayanan, serta menerapkan teknologi informasi dalam proses pelayanan publik guna mempercepat dan memperbaiki efisiensi pelayanan yang diberikan. Untuk mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pemantauan dan evaluasi standar pelayanan publik yang telah ditetapkan untuk memastikan kualitas pelayanan yang diberikan.
- 2.3 Pemanfaatan Teknologi: Manfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempermudah akses masyarakat terhadap informasi dan layanan publik yang disediakan oleh kelurahan.



Gambar 2. Pemanfaatan Teknologi

- 2.4 Mekanisme Pengawasan dan Evaluasi: Tetapkan mekanisme pengawasan dan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan standar pelayanan publik untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Dengan menerapkan metode ini secara konsisten dan berkelanjutan, diharapkan standar pelayanan publik di Kelurahan Pekkabata, Polewali Mandar dapat ditingkatkan dan memberikan kepuasan yang lebih baik bagi masyarakat setempat.

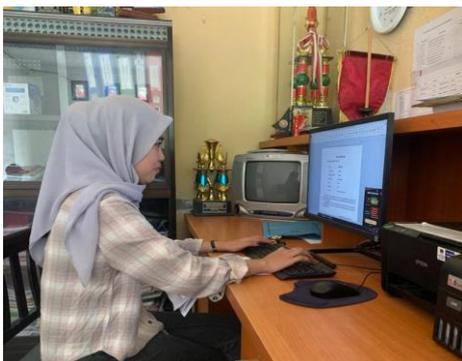
Hasil dan Pembahasan

Standar pelayanan publik adalah panduan yang diperlukan untuk memastikan bahwa pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta memenuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku. Proses penyusunan standar pelayanan publik harus melibatkan partisipasi masyarakat dan pihak terkait agar dapat mencerminkan beragam kebutuhan dan harapan yang ada. Penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk menetapkan standar pelayanan yang berorientasi pada kualitas, kecepatan, kemudahan, keterjangkauan, dan dapat diukur. Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh warga negara dan penduduk.

Dalam menetapkan standar pelayanan publik, penyelenggara harus mempertimbangkan kemampuan mereka, tuntutan masyarakat, serta kondisi lingkungan sekitar. Partisipasi masyarakat dan pihak terkait dalam proses ini sangat penting, dan harus dilakukan secara adil, kompeten, dan berdasarkan musyawarah untuk mencapai kesepakatan bersama. Tata cara penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik harus mencakup komponen standar yang jelas dan transparan, sesuai dengan jenis layanan yang diberikan. Dengan demikian, setiap warga negara dan penduduk dapat memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, responsif, dan memenuhi harapan mereka.

Penyelenggara harus melibatkan masyarakat dan pemangku kepentingan ketika menyiapkan dan menetapkan standar layanan. Partisipasi masyarakat dan pemangku kepentingan akan berlangsung sesuai dengan prinsip non-diskriminasi, dengan kompetensi, pengutamaan nasehat dan penghormatan terhadap keberagaman, terkait langsung dengan sifat pelayanan. Adapun tata cara penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik dengan komponen standar pelayanan publik serta jenis pelayanan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Surat Pengantar dari Kepala Lingkungan2. Foto copy KTP3. Foto copy KK4. Akta Nikah/ Cerai bagi anggota keluarga yang sudah cerai.
Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Permohonan datang ke Kantor Kelurahan dengan membawa persyaratan yang ditentukan2. Petugas mencatat/meregistrasi permohonan pembuatan KK dan meneliti berkas permohonan dan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas/operator apabila persyaratan lengkap dan mengembalikan kepada pemohon apabila berkas tidak lengkap untuk dilengkapi3. Petugas/operator menginput data pemohon dan mencetak permohonan KK4. Petugas mengajukan penandatanganan kepada yang berkepentingan5. Petugas mengajukan pengesahan setelah diteliti kasi dan diparaf6. Lurah atau Seklur meneliti dan menandatangani KK serta di Stempel yang diajukan7. Petugas memberikan kepada pemohon.



3. Simpulan

Sebagai wilayah yang berkembang, Kelurahan Pekkabata Polewali Mandar memiliki beragam kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi melalui pelayanan publik yang baik dan terstandarisasi. Dengan menerapkan standar pelayanan publik yang baik, diharapkan kelurahan ini dapat memberikan layanan yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan juga melibatkan hubungan antara pelanggan dan pihak penyedia layanan, di mana kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama. Dalam konteks ini, hubungan antara pemerintah dan publik sangat erat dan saling mendukung, dengan pemerintah bertanggung jawab untuk mendengarkan, merespons, dan memenuhi kebutuhan publik sambil memastikan bahwa keputusan dan kebijakan yang diambil mencerminkan aspirasi dan kepentingan bersama.

Dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik, secara tidak langsung akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan tersebut, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada peningkatan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan tersebut, maka diperlukan penyusunan standar pelayanan publik yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat, serta memastikan bahwa standar tersebut diterapkan secara konsisten oleh seluruh petugas pelayanan, serta menerapkan teknologi informasi dalam proses pelayanan publik guna mempercepat dan memperbaiki efisiensi pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penting bagi penyelenggara pelayanan publik untuk terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan demi terciptanya pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya.

4. Daftar Rujukan

- [1] Supratti, Supratti, and Ashriady Ashriady. "Pendokumentasian Standar Asuhan Keperawatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju." *Jurnal Kesehatan Manarang* 2.1 (2018)
- [2] Ilhami, R., & Syahrani, S. (2021). Pendalaman materi standar isi dan standar proses kurikulum pendidikan Indonesia. *Educational Journal: General and Specific Research*, 1(1), 93-99.
- [3] Laia, O., Halawa, O., & Lahagu, P. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 70-76.
- [4] Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105-122.
- [5] Aristanto, E., Damayanti, I., & Aripin, Z. (2021). Pelatihan dan pendampingan penyusunan kebijakan dan standar pelayanan publik pada Balai Teknik Air Minum. *Abdimas: Jurnal Pengabdian Masyarakat Universitas Merdeka Malang*, 6(2), 153-165.
- [6] Suprianto, B. (2023). Literature review: penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123-128.
- [7] Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2452.
- [8] Irfan, B., & Anirwan, A. (2023). Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23-31
- [9] Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223-229.
- [10] Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial*, 3(1), 71-95.