

**Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan
Karang Pilang Kota Surabaya
(Studi pada Bagian Pindah Datang Kelurahan Kebraon)**

“Analysis of the Quality of Population Administration Services in the District
of Karang Pilang Surabaya City”
(Study on the Moving and Coming Section of Kebraon Village)

Ainin Rizkiyah¹, Yuni Lestari²

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email : ainin.21046@mhs.unesa.ac.id

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya email
: yunilestari@unesa.ac.id

Abstrak

Kota Surabaya merupakan salah satu kota metropolitan yang mengalami dinamika kependudukan cukup tinggi. Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Surabaya pada pertengahan tahun 2024, tercatat sebanyak 23.970 penduduk merupakan pendatang dari luar kota. Angka tersebut menjadikan Surabaya sebagai kota dengan jumlah penduduk pindah datang tertinggi di Jawa Timur. Fenomena ini menunjukkan tingginya mobilitas penduduk ke wilayah Surabaya yang menuntut Pemerintah Kota untuk menyediakan pelayanan administrasi kependudukan yang optimal, khususnya pada layanan pindah datang. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya layanan pindah datang di Kelurahan Kebraon, dengan menggunakan teori SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) dalam (Budiardjo & Isbandono, 2025) yang meliputi lima dimensi: Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, Perhatian, dan Kemampuan Fisik. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, untuk mengungkap realitas di lapangan secara mendalam

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih ditemukan berbagai kendala yang menghambat optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan, terutama dalam proses permohonan pindah datang. Salah satu wilayah yang menjadi sorotan adalah Kelurahan Kebraon, Kecamatan Karang Pilang. Meskipun secara normatif pelayanan di kelurahan ini telah mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) dan didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, masih terdapat permasalahan seperti kurang optimalnya respons petugas dalam komunikasi daring, ketidakjelasan informasi mengenai dokumen pendukung, serta minimnya sosialisasi langsung kepada masyarakat. Selain itu, meskipun petugas menunjukkan sikap ramah dan sopan, penerapan perhatian terhadap kebutuhan warga belum terlaksana secara optimal. Temuan ini menunjukkan perlunya evaluasi menyeluruh terhadap kualitas pelayanan, dengan rekomendasi peningkatan kapasitas komunikasi digital petugas,

penyederhanaan informasi layanan, dan penguatan program sosialisasi di tingkat kelurahan untuk mendukung pelayanan yang lebih responsif dan berorientasi pada warga.

Kata Kunci: pelayanan publik, administrasi kependudukan, pendaftaran penduduk, pelayanan pindah datang, kelurahan kebraon

Abstract

Surabaya City is one of the metropolitan cities that experiences high population dynamics. Based on data from the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Surabaya City in mid-2024, 23,970 residents were recorded as migrants from outside the city. This figure makes Surabaya the city with the highest number of people moving in and out of the city in East Java. This phenomenon shows the high mobility of the population to the Surabaya area which requires the City Government to provide optimal population administration services, especially in moving and arrival services. Based on these problems, this study aims to analyze the quality of population administration services, especially moving services in Kebraon Village, using the SERVQUAL theory from Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) in (Budiardjo & Isbandono, 2025) which includes five dimensions: Responsiveness, Reliability, Assurance, Attention, and Physical Capability. The approach used is descriptive qualitative, to reveal the reality in the field in depth.

The results showed that there are still various obstacles that hinder the optimization of population administration services, especially in the process of moving and coming applications. One of the areas in the spotlight is Kebraon Village, Karang Pilang Subdistrict. Although normatively the services in this kelurahan have followed the Standard Operating Procedures (SOP) and are supported by adequate facilities and infrastructure, there are still problems such as less than optimal officer response in online communication, unclear information about supporting documents, and lack of direct socialization to the community. In addition, although the officers showed a friendly and polite attitude, the application of attention to the needs of citizens has not been optimally implemented.

These findings suggest the need for a comprehensive evaluation of service quality, with recommendations to improve officers' digital communication capacity, simplify service information, and strengthen socialization programs at the village level to support more responsive and citizen-oriented services.

Keywords: public services, population administration, population registration, moving and arrival services, kebraon urban village

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan aspek vital dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berkualitas dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan warga atas barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh instansi penyelenggara (Anwaruddin, 2022). Salah satu bentuk pelayanan publik yang paling dekat dengan kebutuhan dasar warga adalah pelayanan administrasi kependudukan, terutama dalam konteks mobilitas penduduk yang tinggi di kota-kota besar (Aminullah & Silpi Riani, 2023).

Kota Surabaya, sebagai kota metropolitan dan pusat pertumbuhan ekonomi di Jawa Timur, mengalami dinamika kependudukan yang sangat aktif, tercermin dari data

Disdukcapil Kota Surabaya pada pertengahan 2024 yang mencatat 23.970 penduduk pindah datang dari luar kota menjadikannya wilayah dengan tingkat permohonan pindah datang tertinggi di provinsi ini sehingga pelayanan administrasi kependudukan, khususnya layanan pindah datang, menjadi tantangan bagi pemerintah kota dalam menjamin akurasi data, kepastian hukum, dan aksesibilitas layanan, sebagaimana terlihat di Kelurahan Kebraon, Kecamatan Karang Pilang, yang meskipun telah menerapkan sistem daring seperti Klampid New Generation dan mengikuti SOP, masih menghadapi berbagai keluhan warga terkait responsivitas petugas, ketidakkonsistenan informasi, ketidaktepatan waktu penyelesaian, serta kendala teknis jaringan, yang berdampak pada penurunan tingkat penyelesaian permohonan pindah datang hanya 84,31% dari 255 permohonan yang berhasil diproses pada 2024 menurut data Sistem Informasi Kearsipan Kelurahan (SIKK) selaras dengan diberlakukannya Peraturan Walikota Surabaya No. 38 Tahun 2024 sebagai perubahan kedua atas Peraturan Walikota Surabaya No. 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Permasalahan-permasalahan tersebut mendorong pentingnya analisis kualitas pelayanan menggunakan kerangka teoritik yang tepat. Penelitian ini mengadopsi model SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) dalam (Budiardjo & Isbandono, 2025), yang menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi: daya tanggap (responsiveness), keandalan (Reliability), jaminan (assurance), perhatian (empathy) dan kemampuan fisik (tangibles). Dimensi-dimensi ini terbukti relevan dalam berbagai studi kualitas pelayanan sektor publik, dan memberikan instrumen yang komprehensif untuk mengevaluasi persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi. Sejalan dengan pendekatan tersebut, berbagai penelitian sebelumnya seperti yang dilakukan oleh Dita Anggraini Budiardjo, Prasetyo Isbandono Tahun 2025 yang juga menunjukkan pentingnya kualitas layanan berbasis pengalaman warga di Kelurahan Mojo (Budiardjo & Isbandono, 2025) . Namun, belum banyak studi yang secara khusus menyoroti dinamika pelayanan pindah datang di Kelurahan Kebraon yang notabene menjadi wilayah dengan tren permohonan yang tinggi.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada layanan pindah datang di Kelurahan Kebraon dengan menggunakan kerangka SERVQUAL. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi dasar perbaikan pelayanan dan bahan evaluasi kebijakan bagi Pemerintah Kota Surabaya dan khususnya pada kualitas pelayanan pindah datang di Kelurahan Kebraon.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada layanan pindah datang di Kelurahan Kebraon, Kecamatan Karang Pilang, Kota Surabaya. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali fenomena sosial secara kontekstual dan mendalam, terutama yang berkaitan dengan pengalaman masyarakat dalam menerima layanan publik.

Kerangka analisis yang digunakan adalah teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) dalam (Budiardjo & Isbandono, 2025) yang

mencakup lima dimensi kualitas layanan:

1. Daya Tanggap (Responsiveness)
2. Keandalan (Reliability)
3. Jaminan (Assurance)
4. Perhatian (Empathy)
5. Kemampuan Fisik (Tangibles)

Dimensi-dimensi ini menjadi dasar untuk mengevaluasi sejauh mana layanan publik telah memenuhi harapan masyarakat. Pengumpulan data dilakukan pada Januari hingga Mei 2025 di Kantor Kelurahan Kebraon. Teknik pengumpulan data mencakup observasi langsung, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari aparaturnya kelurahan (Lurah, Kasipem, petugas pelayanan), perangkat RT/RW, serta warga pemohon pindah datang, yang dipilih secara purposive sampling berdasarkan keterlibatan langsung mereka dalam proses layanan. Sumber data tambahan mencakup ulasan warga di Google Maps, arsip pengaduan digital, serta dokumen resmi seperti Peraturan Walikota Surabaya No. 38 Tahun 2024.

Analisis data dilakukan secara induktif dengan mengikuti model Miles dan Huberman, yang meliputi empat tahapan: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Rahayu et al., 2021). Data dianalisis secara tematik berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif untuk menggambarkan dinamika kualitas pelayanan secara menyeluruh. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk tidak hanya mengevaluasi aspek prosedural, tetapi juga menangkap perspektif pengalaman pengguna layanan secara utuh.

Hasil dan Pembahasan

Kualitas layanan publik merupakan unsur terpenting dari pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik secara langsung kepada masyarakat. Kualitas layanan publik menentukan kepuasan, kepercayaan serta partisipasi masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Karang Pilang Kota Surabaya (Studi Bagian pada Pindah Datang di Kelurahan Kebraon) dengan indikator Daya Tanggap, Keandalan, Perhatian, Jaminan dan Bukti fisik yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) dalam (Budiardjo & Isbandono, 2025) yang dimaksud kualitas pelayanan publik yang baik hendaknya memberikan pelayanan yang prima dengan mengedepankan pelayanan yang efektif dan efisien agar dapat mengurangi beberapa permasalahan yang terjadi. Dari penjelasan tersebut, maka peneliti akan menyajikan hasil penelitian dengan metode observasi, dokumen dan wawancara sebagai berikut :

1. Daya Tanggap (Responsiveness)

Dimensi Responsiveness dalam SERVQUAL (Parasuraman et al., 1985) mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Dalam konteks pelayanan pindah datang di Kelurahan Kebraon, dimensi ini telah diatur secara normatif melalui SOP, namun belum sepenuhnya terimplementasi secara optimal. Temuan menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan, khususnya melalui media

daring seperti WhatsApp belum optimal akibat ketiadaan admin khusus. Balasan informasi menjadi lambat dan tidak konsisten, terutama saat masyarakat membutuhkan klarifikasi atas dokumen seperti SHM, IPT, Petok, atau AJB. Selain itu, sosialisasi hanya terbatas kepada RT/RW tanpa penjabaran langsung ke warga menyebabkan rendahnya pemahaman masyarakat atas prosedur teknis. Kondisi ini mencerminkan kesenjangan antara sistem yang dirancang dan kenyataan di lapangan, sebagaimana ditegaskan oleh King (1987), bahwa pelayanan responsif menuntut kecepatan dalam menyelesaikan persoalan publik. Ketidakefektifan komunikasi juga menghambat kepuasan masyarakat, sesuai dengan pandangan Brady & Cronin (2001) dalam (Susriyanti et al., 2023) yang menekankan pentingnya kualitas interaksi dalam pelayanan. Lebih lanjut, menurut Heeks dan Bailur (2007) dalam (Fauzi et al., 2024), pelayanan publik yang efektif harus memenuhi unsur efisiensi, efektivitas, dan partisipasi. Dalam hal ini, kurangnya kualitas komunikasi daring dan minimnya sosialisasi menunjukkan belum optimalnya efektivitas pelayanan dan keterlibatan masyarakat.

Dengan demikian, meskipun Kelurahan Kebraon telah memiliki dasar regulasi yang memadai, rendahnya daya tanggap dalam praktik masih menjadi hambatan utama dalam menciptakan pelayanan publik yang cepat, jelas, dan memuaskan. Perlu adanya peningkatan pengelolaan kanal komunikasi dan strategi sosialisasi yang lebih menyeluruh agar responsivitas pelayanan benar-benar dirasakan oleh masyarakat.

2. Keandalan (Reliability)

Dimensi Reliability dalam teori SERVQUAL (Parasuraman et al., 1985) merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan dapat diandalkan. Dalam konteks Kelurahan Kebraon, keandalan telah dibangun melalui penyusunan SOP, pengarahan rutin, dan koordinasi dengan Dispendukcapil Kota Surabaya. Langkah-langkah ini menunjukkan komitmen kelembagaan untuk menjamin pelayanan yang sesuai standar.

Namun, penelitian menunjukkan bahwa implementasi di lapangan belum sepenuhnya konsisten. Beberapa warga mengalami kebingungan akibat perbedaan informasi dari petugas, terutama terkait persyaratan administrasi dan prosedur teknis. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara sistem yang telah dirancang dan pelaksanaannya, sebagaimana ditekankan oleh King (1987), bahwa kompetensi dan komunikasi petugas merupakan elemen kunci dalam menjaga keandalan layanan. Senada dengan itu, Kotler & Keller (Tarantika & Megawati, 2022) dan Tjiptono menekankan bahwa layanan publik yang andal harus memenuhi janji layanan, berjalan sesuai prosedur, dan dilakukan dengan benar sejak awal (Mu'ti et al., 2022). Ketidaksesuaian informasi, rotasi staf, dan kurangnya sosialisasi perubahan regulasi menjadi penyebab utama turunnya persepsi masyarakat terhadap keandalan layanan.

Dengan demikian, meskipun sistem keandalan telah tersedia secara struktural, keberhasilannya sangat ditentukan oleh konsistensi pemahaman dan kompetensi petugas. Diperlukan peningkatan komunikasi internal, pelatihan berkala, dan penyampaian informasi yang seragam untuk memastikan pelayanan berjalan sesuai harapan masyarakat.

3. Jaminan (Assurance)

Dimensi Assurance dalam teori SERVQUAL oleh Parasuraman et al. (1985) menekankan pentingnya kredibilitas, kesopanan, dan rasa aman yang diberikan petugas kepada masyarakat. Di Kelurahan Kebraon, dimensi ini telah terimplementasi cukup baik, terlihat dari kepercayaan warga terhadap keamanan data pribadi serta sikap ramah dan keterampilan petugas dalam menggunakan sistem Klampid New Generation (KNG). Petugas menunjukkan kompetensi teknis dan transparansi, seperti pencantuman informasi bahwa layanan bersifat gratis, yang memperkuat kepercayaan publik sejalan dengan pandangan Kotler & Keller (Tarantika & Megawati, 2022) dan King (1987) bahwa pelayanan yang aman dan komunikatif membentuk rasa percaya masyarakat. Selain itu, meskipun masih terdapat tantangan dalam kepastian waktu penyelesaian, hal ini lebih disebabkan oleh beban kerja, kelengkapan dokumen dan kebutuhan klarifikasi bukan dari kelalaian petugas. Penerapan komunikasi terbuka saat terjadi keterlambatan juga mencerminkan akuntabilitas dan kredibilitas pelayanan. Hal ini sesuai dengan prinsip pelayanan publik menurut Komaruddin (Nur Hanisa & Hildawati, 2021) dan gagasan Tjiptono dalam (Mu'ti et al., 2022) mengenai kesesuaian prosedur dan upaya pencegahan kesalahan sejak awal.

Dengan demikian, dimensi Assurance di Kelurahan Kebraon telah berkontribusi dalam membangun layanan publik yang aman, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, meskipun peningkatan efektivitas waktu penyelesaian masih perlu menjadi perhatian.

4. Perhatian (Empathy)

Dimensi Empathy menurut Parasuraman et al. (1985) menekankan pentingnya perhatian personal dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan pengguna layanan. Pada aspek ini di Kelurahan Kebraon tercermin dalam keramahan petugas dan solusi terhadap masalah warga, seperti pengajuan dispensasi SKPWNI melalui platform Klampid New Generation (KNG). Sebagian warga mengapresiasi pelayanan yang diberikan terkait kejelasan informasi terutama terkait masa berlaku SKPWNI. Hal ini selaras dengan teori King (1987), yang menekankan pentingnya komunikasi yang santun dan mudah dipahami dalam membangun kepercayaan. Selain itu, keterbatasan SDM menjadi kendala dalam menyampaikan informasi secara proaktif, sebagaimana diungkapkan (Heeks & Bailur, 2020) terkait efisiensi sumber daya dalam pelayanan publik. Meski demikian, upaya digitalisasi layanan menunjukkan komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan, sebagaimana ditegaskan oleh Tjiptono dalam (Mu'ti et al., 2022). Oleh karena itu, meski belum merata, dimensi empathy tetap relevan sebagai indikator kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan.

5. Kemampuan Fisik (Tangibles)

Dimensi Tangibles dalam teori SERVQUAL (Parasuraman et al., 1985) merujuk pada aspek fisik layanan, seperti fasilitas, peralatan, dan lingkungan kerja yang mencerminkan kesiapan dan profesionalisme penyedia layanan publik. Berdasarkan temuan di Kelurahan Kebraon, aspek ini telah diwujudkan melalui ruang pelayanan yang nyaman, fasilitas penunjang seperti pojok baca, smart TV, dan kebersihan ruangan yang terjaga. Hal ini sejalan dengan pandangan Kotler & Keller (2012) dalam (Sefnedi, 2020) bahwa lingkungan fisik yang baik membentuk persepsi positif masyarakat terhadap kualitas layanan.

Namun, kendala tetap ditemukan, terutama terkait keterbatasan jumlah perangkat kerja dan gangguan koneksi jaringan. Hanya tersedia dua unit komputer di ruang pelayanan yang menyebabkan petugas harus bergantian saat melayani, sehingga memperlambat proses pelayanan, terlebih saat antrean meningkat. Gangguan sistem KNG, koneksi internet tidak stabil, serta minimnya dukungan teknis juga menghambat efisiensi pelayanan. Hal ini menurunkan persepsi keandalan layanan, sebagaimana ditegaskan Brady & Cronin (2001), bahwa kualitas fisik berpengaruh langsung terhadap pengalaman dan kepuasan penerima layanan. Senada dengan Tjiptono dalam (Mu'ti et al., 2022), keterbatasan bukti fisik mencerminkan belum optimalnya pemenuhan standar layanan yang cepat dan bebas gangguan. Dengan demikian, meskipun beberapa aspek fisik telah tersedia, peningkatan dari sisi jumlah perangkat, stabilitas sistem, dan dukungan teknis sangat diperlukan agar pelayanan berjalan efektif dan mampu memenuhi ekspektasi masyarakat.

Penutup

Berdasarkan hasil analisis terhadap kualitas pelayanan pindah datang di Kelurahan Kebraon dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL, dapat disimpulkan bahwa secara normatif pelayanan telah mengikuti prosedur yang ditetapkan, namun dalam praktiknya masih ditemukan sejumlah kendala. Dimensi daya tanggap (responsiveness) menunjukkan bahwa komunikasi daring belum berjalan optimal, terutama dalam hal kecepatan dan kejelasan informasi. Pada dimensi keandalan (reliability), meskipun pelayanan telah memiliki struktur yang baik, masih terdapat inkonsistensi informasi antarpetugas. Dimensi jaminan (assurance) mencerminkan bahwa petugas telah mampu menjamin kerahasiaan data pribadi dan membangun kepercayaan kepada warga, namun belum dapat menjamin ketepatan waktu pelayanan. Dalam dimensi (emphaty), keramahan telah diterapkan secara umum, tetapi perhatian terhadap kebutuhan warga masih kurang merata akibat keterbatasan sumber daya. Sementara itu, dimensi kemampuan fisik (tangibles) memperlihatkan kesiapan fasilitas pelayanan, meskipun masih memerlukan peningkatan dari sisi kuantitas dan kualitas perangkat kerja.

Sebagai tindak lanjut atas temuan tersebut, disarankan agar Kelurahan Kebraon menunjuk petugas khusus untuk mengelola komunikasi daring secara aktif dan menyusun panduan komunikasi yang informatif dan konsisten. Diperlukan pelatihan rutin untuk menyeragamkan pemahaman petugas terhadap prosedur layanan dan standar terbaru. Monitoring ketepatan waktu pelayanan serta evaluasi kepuasan masyarakat juga penting dilakukan guna menjaga kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Selain itu, peningkatan kualitas sarana fisik, seperti jaringan internet dan pemanfaatan teknologi informasi secara maksimal menjadi kunci dalam mendorong pelayanan yang lebih efisien, responsif, dan berorientasi pada warga. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan pelayanan pindah datang di Kelurahan Kebraon dapat berkembang menuju pelayanan publik yang lebih profesional dan berdaya saing.

Referensi

- Aminullah, & Silpi Riani. (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi Melalui Program Kios E-Pakladi Di Desa Parerejo Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan Jawa Timur. *Journal Publicuho*, 6(3), 822–830. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i3.210>
- Anwaruddin, A. (2022). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 1(1), 15–35.
- Budiardjo, D. A., & Isbandono, P. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Kartu Keluarga di Kelurahan Mojo Kota Surabaya Analysis of Service Quality in Arranging Family Cards in Mojo Village , Surabaya City. 4, 37–44.
- Fauzi, A., Fitriani, I., Maulida, R., & ... (2024). Penerapan Prinsip Good governance Dalam Pelayanan Publik Di Lingkungan Kantor Kecamatan Tempurejo. ... *Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 9(2), 75–80. <https://gudangjurnal.com/index.php/gjmi/article/view/386%0Ahttps://gudangjurnal.com/index.php/gjmi/article/download/386/358>
- Heeks, R., & Bailur, S. (2020). Analyzing e-government research: Perspectives, philosophies, theories, methods, and practice. *Government Information Quarterly*, 24(2), 243–265. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2006.06.005>
- Mu'ti, A., Bernardianto, R. B., & Sion, H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Kuala Jelai Kecamatan Jelai Kabupaten Sukamara. *Pencerah Publik*, 9(1), 23–29. <https://doi.org/10.33084/pencerah.v9i1.3506>
- Nur Hanisa, A., & Hildawati. (2021). Analisis Prinsip Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 3(2), 8–20. <https://doi.org/10.36917/japabis.v3i2.44>
- Rahayu, F. P., Paselle, E., & Khaerani, T. R. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Online Single Submission (OSS) Di DPMPTSP Kota Samarinda. *EJournal Administrasi Publik*, 9(2), 5018–5032.
- Sefnedi, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Publik Dengan Kepuasan Publik Sebagai Variabel Intervening: Peran Nilai Pelanggan Sebagai Moderasi. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 4(3), 157–164. <https://doi.org/10.31846/jae.v4i3.159>
- Susriyanti, S., Krisna, N. L., Lusiana, L., & Nardo, R. (2023). Creating Customer Loyalty Through Commitment to Quality of Service Model of Brady Cronin. *International Journal of Applied Management and Business*, 1(1), 32–47. <https://doi.org/10.54099/ijamb.v1i1.458>
- Tarantika, H. V., & Megawati, S. (2022). Evaluasi Layanan Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang (Klampid) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya. *Publika*, 1123–1136. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n4.p1123-1136>