



Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kelurahan Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar

The Impact of Public Service Quality on Employee Performance at the Paccerakkang Urban Village Office, Biringkanaya District, Makassar City

Febriani Nurul Anugrah¹, Tetty Dwiyaniti²

^{1,2}Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Islam Makassar, Makassar, Indonesia

Email: febrinurul472@gmail.com

Keywords:

quality of public services, employee performance, work discipline

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of public services on employee performance and to determine what factors influence the quality of public services at the Paccerakkang Village Office, Biringkanaya District, Makassar City. This study uses a qualitative method with a descriptive approach to describe the real conditions that occur in the field. Data collection techniques are carried out through observation, interviews, and documentation. Informants in the study amounted to 7 people consisting of 3 community members as service users, 1 village head, 1 village secretary, and 2 village staff employees. Data analysis techniques used are data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study indicate that the Quality of Public Services on Employee Performance at the Paccerakkang Village Office, Biringkanaya District, Makassar City runs in accordance with applicable procedures seen from the indicators: Tangibles (physical evidence), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), and Empathy (Attention) have been running well. However, the assurance aspect is still not running optimally. A factor influencing service quality is awareness, where employee attitudes and awareness reflect a strong sense of responsibility, concern, and commitment to providing excellent service, which has been proven to influence the way services are delivered to the public. Awareness encourages employees to remain disciplined, adhere to regulations, and maximize their existing skills and abilities.

Kata Kunci:

kualitas pelayanan publik, kinerja pegawai, disiplin kerja

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik terhadap kinerja pegawai dan untuk mengetahui faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan kondisi nyata yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian berjumlah sebanyak 7 orang yang terdiri dari 3 orang masyarakat sebagai pengguna layanan, 1 lurah, 1 sekretaris lurah, dan 2 orang pegawai staff kelurahan. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kelurahan Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku di lihat dari indikator: Tangibles (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), dan

Empathy (Perhatian) sudah berjalan dengan baik. Namun, pada aspek assurance (jaminan) masih belum berjalan secara optimal. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu faktor kesadaran dimana sikap dan kesadaran pegawai yang mencerminkan rasa tanggung jawab yang tinggi, kepedulian, serta komitmen para pegawai untuk memberikan pelayanan prima yang terbukti mampu mempengaruhi bagaimana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Faktor kesadaran mendorong pegawai untuk tetap disiplin, taat pada aturan, serta memanfaatkan keterampilan dan kemampuan yang ada secara maksimal.

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil masyarakat. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan, kualitas pelayanan publik menjadi salah satu tolak ukur utama dalam menilai kinerja aparatur pemerintah, khususnya pada level pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat, yaitu kelurahan. Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya dituntut untuk memberikan layanan secara cepat dan tepat, tetapi juga harus memenuhi prinsip-prinsip seperti, transparansi, akuntabilitas, keadilan, serta kepastian hukum. Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan pelayanan publik, seperti prosedur yang berbelit-belit, rendahnya disiplin aparatur, keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, serta kurang optimalnya sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Kondisi tersebut berdampak langsung terhadap kinerja aparatur kelurahan dan tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan, sehingga menimbulkan persepsi negatif masyarakat terhadap kinerja pemerintah, yang pada akhirnya dapat menghambat terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik. Menurut Mariati Rahman (2017). Administrasi Publik adalah seluruh tindakan yang dilakukan untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Administrasi publik menyangkut penyusunan dan pelaksanaan kebijaksanaan yang dilakukan oleh birokrasi dalam skala besar, dan untuk kepentingan publik. Bahwa Administrasi segenap proses penyelenggaraan dalam setiap usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu.

Permasalahan kualitas pelayanan publik tersebut juga terlihat pada Kantor Kelurahan Paccerakkang, Kecamatan Biringkanaya, Kota Makassar, yang memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat, seperti pengurusan surat keterangan, administrasi kependudukan, dan layanan publik lainnya. Berdasarkan pengamatan awal, masih terdapat keluhan masyarakat terkait lamanya waktu penyelesaian pelayanan, kurangnya kejelasan informasi mengenai prosedur dan persyaratan administrasi, serta sikap aparatur yang dinilai kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan berpotensi memengaruhi kinerja aparatur kelurahan, baik dari aspek efektivitas, efisiensi, maupun produktivitas kerja. Oleh karena itu, penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kelurahan Paccerakkang, Kecamatan Biringkanaya, Kota Makassar menjadi relevan dan penting untuk dilakukan, guna menganalisis secara mendalam kaitan

antara kualitas pelayanan publik dan kinerja aparatur, serta memberikan rekomendasi konstruktif bagi peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja aparatur kelurahan di masa mendatang.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keterkaitan kualitas pelayanan publik terhadap kinerja pegawai serta mengidentifikasi faktor yang memengaruhi keterkaitan tersebut. Menurut Tangdiaga et al., (2021) Kualitas pelayanan adalah mutu yang menunjukkan tingkat baik maupun buruknya suatu jenis pelayanan dari pemerintah (sector public) kepada individu yang dapat memberikan feedback positif yaitu kepuasan masyarakat. Dalam konteks pemerintahan, pelayanan kepada masyarakat dikenal sebagai pelayanan umum atau pelayanan publik, Menurut Aras Solong (2021).

Penelitian ini terletak pada fokus kajian yang meneliti secara langsung pengalaman masyarakat terhadap kualitas pelayanan serta mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik terhadap kinerja pegawai tersebut. Menurut Renaldi, (2012) kualitas pelayanan adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Beberapa penelitian sebelumnya lebih banyak membahas kualitas pelayanan secara umum, sedangkan penelitian ini secara khusus mengkaji secara mendalam mengenai keterkaitan antara kualitas pelayanan publik terhadap kinerja pegawai pada lokasi penelitian. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai kondisi pelayanan di lapangan sekaligus menjadi masukan bagi peningkatan kualitas pelayanan publik. Menurut Aras Solong, Saharuddin Malik, Tetty Dwiyaniti dalam (Buku Reformasi Pelayanan Publik 2025) Pelayanan publik adalah kewajiban yang harus dijalankan oleh pemerintah suatu negara terhadap rakyat yang berada dalam wilayah kekuasaannya.

B. METODE

Desain penelitian dirancang dengan pendekatan kualitatif untuk mengetahui secara mendalam pengalaman subjektif dan interpretasi terhadap kualitas pelayanan publik. Menurut Safrudin et al., (2023), penelitian kualitatif merupakan sebuah alternatif dalam memperkaya pemahaman, serta juga bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian semisal perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam yang biasa diartikan sebagai temu muka berulang antara peneliti dan subjek penelitian, dalam rangka memahami pandangan subjek penelitian mengenai hidupnya, pengalamannya, ataupun situasi sosial sebagaimana diungkapkan dalam bahasanya sendiri (Taylor dan Bogdan, 1984).

Teknik analisis data yang digunakan mengacu pada pendapat Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono (2018). Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan saat proses pengumpulan data berlangsung dan juga setelah pengumpulan data selesai dalam waktu tertentu. Proses analisis ini dilakukan secara terus-menerus sampai data yang diperoleh dianggap cukup. Menurut Miles dan Huberman, analisis data dengan model interaktif terdiri dari tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Ketiga tahap tersebut merupakan bagian penting dalam analisis data kualitatif. Hubungan antara ketiga tahap ini harus terus dibandingkan agar dapat menentukan kesimpulan yang tepat sebagai hasil akhir

penelitian. Menurut Sugiyono (2018), analisis data adalah proses mengumpulkan dan menyusun data dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi secara sistematis. Data tersebut kemudian dikelompokkan, dijelaskan, disusun dalam pola tertentu, dipilih bagian yang penting, lalu dibuat kesimpulan agar mudah dipahami oleh peneliti maupun orang lain.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap

masyarakat yang mempunyai pengalaman secara langsung dalam mengakses layanan di kantor kelurahan serta staff pegawai yang terlibat dalam pelayanan. Informan dalam penelitian ini berjumlah 7 orang, yang terdiri dari 3 orang masyarakat, 1 lurah, 1 sekretaris lurah, dan 2 pegawai kelurahan. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, diperoleh beberapa temuan mengenai kualitas pelayanan publik yang meliputi beberapa aspek, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian.

Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar

Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya dapat diukur melalui beberapa indikator kualitas pelayanan berdasarkan kinerja pegawai. Indikator yang dimaksud disini yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian. (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tiptono, 2012).

a. Tangibles (Bukti Fisik)

Berdasarkan hasil penelitian, tangibles yaitu kedisiplinan pegawai saat melakukan pelayanan dan kenyamanan ruang pelayanan. Dari hasil penelitian tersebut, bahwa kualitas pelayanan publik yang ditinjau dari aspek fisik telah menunjukkan kondisi yang relatif baik dan mendukung pelayanan yang efektif. Hal ini terlihat dari ketepatan waktu kehadiran para pegawai, kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), serta kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sigap, tertib, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu dari aspek kenyamanan ruang pelayanan dinilai sudah cukup baik dengan kondisi ruangan yang bersih, rapi, dan dilengkapi dengan fasilitas yang memadai seperti kursi dan pendingin ruangan. Meski demikian, masih terdapat sedikit kekurangan terkait luas ruangan yang dinilai kurang memadai pada saat kondisi ramai. Namun secara keseluruhan, kedisiplinan pegawai dan kenyamanan ruang pelayanan di Kantor Kelurahan Paccerakkang telah mampu mendukung terciptanya pelayanan publik yang efektif dan memuaskan bagi masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Norisa et al. (2015) yang menyatakan bahwa dimensi bukti fisik menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan.

b. Reliability (Kehandalan)

Berdasarkan dari indikator reliability yaitu konsistensi pegawai dalam memberikan pelayanan, standar pelayanan yang diberikan pegawai, kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam setiap proses pelayanan. Pada Kantor Kelurahan Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan tugas pokok serta fungsi (tupoksi) masing-masing pegawai. Seperti yang disampaikan oleh informan bahwa pencapaian pelayanan mencapai 80 % karena adanya transparansi dari setiap pegawai

serta dukungan kemampuan teknis pegawai dalam menggunakan teknologi. Masyarakat menilai bahwa adanya konsistensi pelayanan yang diberikan oleh seluruh pegawai kelurahan Paccerakkang, dimana setiap pengurusan dilakukan dengan tertib dan tidak berbelit-belit. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Andhiny Ainun Alwi (2023) yang menyatakan bahwa adanya standar pelayanan yang jelas dapat meningkatkan efektivitas dan kecepatan pelayanan publik. Standar pelayanan yang diterapkan di kantor kelurahan paccerakkang terbukti membantu pegawai dalam menjalankan pelayanan secara lebih terarah dan professional.

c. Responsiveness (Daya Tanggap)

Berdasarkan indikator responsiveness yaitu penyampaian informasi yang jelas, respon pegawai terhadap keluhan masyarakat. Pada Kantor Kelurahan Paccerakkang, para pegawai sudah memberikan pelayanan yang cukup baik terlihat dari kesediaan pegawai dalam merespons masyarakat dengan memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan. Dalam hal keterbukaan terhadap keluhan masyarakat, pegawai Kelurahan Paccerakkang dinilai oleh masyarakat memiliki sikap terbuka dan berusaha mendengarkan setiap permasalahan yang disampaikan masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan Penelitian Norisa et al. (2015) yang menyatakan bahwa responsiveness pegawai merupakan salah satu dimensi penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik.

d. Assurance (Jaminan)

Berdasarkan indikator Assurance yaitu bentuk jaminan dan kepastian yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Paccerakkang kepada masyarakat yang menggunakan layanan. Jaminan tepat waktu pelayanan di Kantor Kelurahan Paccerakkang menunjukkan bahwa secara umum pegawai telah mampu memberikan kepastian pelayanan yang cukup baik kepada masyarakat. Masyarakat menilai bahwa meskipun pelayanan sudah cukup baik, konsistensi dalam ketepatan waktu masih perlu ditingkatkan, terutama pada kondisi pelayanan yang sedang ramai agar masyarakat memperoleh kepastian pelayanan secara lebih konsisten. Ketepatan waktu pelayanan sangat penting karena dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai Kelurahan. Hal ini sejalan dengan pendapat Dwiyanto (2006) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan menjadi ukuran keberhasilan organisasi dalam memenuhi harapan masyarakat. Semakin baik jaminan pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pemerintahan.

e. Emphaty (Perhatian)

Pada Kantor Kelurahan Paccerakkang, masyarakat menilai bahwa aspek perhatian dalam pelayanan di Kelurahan Paccerakkang sudah dirasakan secara nyata dalam interaksi langsung. Masyarakat menilai bahwa pegawai telah menunjukkan sikap menghargai melalui keramahan, kesopanan, serta kesediaan untuk membantu ketika masyarakat datang mengurus keperluan. Temuan penelitian ini sejalan dengan teori pelayanan publik yang dikemukakan oleh Subhan Djaya dan Aras Solong (2020), bahwa pelayanan publik merupakan upaya pegawai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan

a. Faktor Kesadaran

Pada Kantor Kelurahan Paccerakkang para pegawai sudah menunjukkan sikap kesadaran yang tinggi, karena adanya kesadaran secara professional dimana pegawai memahami bahwa tugas mereka bukan sekedar menjalankan tugas administratif, tetapi juga memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan masyarakat. Selain itu

masyarakat menilai bahwa pegawai kelurahan Paccerakkang sangat tanggap dan berusaha membantu segala keluhan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kelurahan Paccerakkang memiliki kesadaran praktis dalam menjalankan tugasnya. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Moenir (2010) bahwa kesadaran merupakan dasar utama dalam pelaksanaan pelayanan karena berkaitan dengan sikap dan perilaku pegawai dalam menjalankan tugasnya.

b. Faktor Aturan

Berdasarkan hasil penelitian, Pada Kantor Kelurahan Paccerakkang pembagian tugas dan tanggung jawab sudah sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Mereka melayani masyarakat berdasarkan tugas dari masing-masing divisi yang ada di Kantor Kelurahan Paccerakkang. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Moenir (2010), bahwa aturan berfungsi sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan agar pelayanan berjalan tertib dan sesuai standar yang telah ditetapkan.

c. Faktor Keterampilan dan Kemampuan

Keterampilan dan kemampuan adalah faktor yang menunjukkan sejauh mana pegawai memiliki kompetensi dalam menjalankan tugas yang diberikan oleh masyarakat. Pada Kantor Kelurahan Paccerakkang, para pegawai sudah cukup mampu dan terampil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena pada dasarnya, ketika pengurusan berkas selesai karena adanya kemampuan para pegawai untuk membantu. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Moenir (2010), yang menyatakan bahwa keterampilan dan kemampuan pegawai sangat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

d. Faktor Sarana dan Prasarana

Pada Kantor Kelurahan Paccerakkang, sarana yang tersedia sudah memenuhi standar pelayanan dan cukup mendukung proses pelayanan kepada masyarakat. Hal ini terlihat dari adanya fasilitas seperti ruang tunggu dan kursi yang dinilai sudah memadai oleh masyarakat. Namun, masyarakat menilai bahwa prasarana di Kelurahan Paccerakkang masih terdapat beberapa kekurangan dan perlu dibenahi, seperti keterbatasan ruang pelayanan yang terasa sempit ketika ramai serta lahan parkir yang belum memadai.

D. SIMPULAN

1. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil penelitian Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kelurahan Paccerakkang. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai secara umum sudah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari aspek tangibles, reliability, responsiveness, dan empathy yang telah mampu mendukung pelayanan publik secara efektif melalui kedisiplinan pegawai, konsistensi pelayanan, daya tanggap terhadap masyarakat, serta sikap ramah dan perhatian pegawai dalam memberikan pelayanan. Namun, pada aspek assurance masih belum berjalan secara optimal, terutama dalam hal konsistensi ketepatan waktu pelayanan pada kondisi tertentu, sehingga masih diperlukan adanya peningkatan agar masyarakat memperoleh kepastian pelayanan secara lebih maksimal.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar adalah faktor kesadaran, dimana sikap dan kesadaran pegawai yang mencerminkan rasa tanggung jawab yang tinggi, kepedulian, serta komitmen para pegawai untuk memberikan pelayanan prima yang terbukti mampu mempengaruhi bagaimana pelayanan yang diberikan kepada

masyarakat. Faktor kesadaran mendorong pegawai untuk tetap disiplin, taat pada aturan, serta memanfaatkan keterampilan dan kemampuan yang ada secara maksimal. Oleh karena itu, faktor kesadaran menjadi faktor yang paling dominan karena berperan sebagai penggerak utama yang menentukan baik atau tidaknya suatu kualitas pelayanan publik dan berkaitan langsung dengan sikap dan perilaku pegawai dalam melayani masyarakat sehari-hari.

REFERENSI

- Achmad, D. (2022). Kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar (Skripsi). Universitas Islam Makassar
- Alwi, A. A. (2023). Penyusunan standar pelayanan pada Kantor Kelurahan Bangkala Kota Makassar (Skripsi). Universitas Islam Makassar
- Djaya, S., & Solong, A. (2020). Pelayanan publik dalam perspektif administrasi negara. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 9(1), 1–12
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Moenir, H. A. S. (2002). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Norisa, Hakim, L., & Malik, I. (2015). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Rappocini Kota Makassar. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 1(2), 155–167. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/view/697/655>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2012). *Service quality*. Free Press.
- Qomaruddin, & Sa'diyah, H. (2024). Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif. *Journal of Management, Accounting and Administration*, 1(2), 77–84.
- Renaldi, R. (2012). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *הגות עליון*, 66(1), 37–39.
- Safrudin, R., Zulfamanna, Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian Kualitatif. *Journal Of Social Science Research*, 3(2), 1–15.
- Simangunsong, D. (2018). *Analisis Kinerja pegawai Kecamatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Study Kasus Kecamatan Nassau Kabupaten Toba)*. 302–308.
- Thalha Alhamid, B. A. (2019). *RESUME: INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA*. 1–20.
- Rahman, M. (2017). *Administrasi publik*. Alfabeta
- Solong, A. (2022). *Administrasi publik kontemporer*. Pustaka Pena.
- Solong, A., Malik, S., & Dwiyaniti, T (2025). *Reformasi Pelayanan Publik dan Globalisasi Budaya Birokrasi*. Pustaka Press Indonesia.
- Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1984). *Introduction to qualitative research methods*. Wiley.
- Tangdiaga, Y. G., Chairunisa, F., & Lucita, G. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Biringkanaya Kota MAKASSAR*. 27(April).
- Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1984). *Introduction to qualitative research methods*. Wiley.
- Widjaja, H. A. W. (2002). *Otonomi daerah dan daerah otonom*. RajaGrafindo Persada