

Analisis Pelayanan dalam Pembuatan NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pontianak Timur

Desiana Dian Malasari, Desta Ovilini

Universitas Widya Dharma Pontianak

Email: desianad376@gmail.com, destaovilini18@gmail.com

Abstrak

Tuntutan terhadap peningkatan pelayanan publik yang baik dan memuaskan kepada masyarakat menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Instansi-instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah seharusnya dituntut untuk memberikan pelayanan prima. Adapun tujuan dalam penelitian sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan dan pembatas masalah antara lain, untuk mengetahui tanggapan masyarakat mengenai pelayanan pembuatan NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pontianak Timur, untuk mengetahui kendala dalam meningkatkan pelayanan pembuatan NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pontianak Timur, untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan pembuatan NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pontianak Timur. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif yaitu prosedur pemecahan masalah yang akan diselidiki dengan menggambarkan atau memikirkan keadaan yang nyata dari subjek penelitian berdasarkan fakta yang tampak sebagaimana adanya, berhubungan dengan pelayanan pembuatan NPWP. Berdasarkan hasil penelitian terhadap analisis kualitas pelayanan dalam pembuatan NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pontianak Timur, peneliti menarik kesimpulan : tanggapan masyarakat mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pontianak Timur dengan keramahan, kejujuran, ketelitian dan kecepatan pegawai adalah puas, kendala-kendala yang dihadapi dalam pembuatan NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pontianak Timur yaitu kendala internal dan eksternal. Kendala internal meliputi jumlah SDM yang terbatas dibandingkan dengan jumlah wajib pajak yang ditangani. Sedangkan kendala eksternal yang dihadapi adalah peraturan perpajakan yang sering berubah-ubah dan tingginya jumlah pendaftaran NPWP.

Kata Kunci: kualitas pelayanan; NPWP; metode deskriptif

Abstract

The demand for improving good and satisfactory public services to the community is a need that must be met by the government. Agencies that provide services to the community should be required to provide excellent service. The objectives of the research are in accordance with the problems raised and the problem limiters, among others, to find out the community's response to the service of making NPWP at the East Pontianak Primary Tax Service Office, to find out the obstacles in improving the service of making an NPWP at the East Pontianak Primary Tax Service Office, to find out the efforts made in improving the service of making an NPWP at the East Pontianak Primary

Tax Service Office. In this study, the author uses a descriptive method, namely a problem-solving procedure that will be investigated by describing or thinking about the real state of the research subject based on facts that appear as they are, related to the NPWP making service. Based on the results of the research on the analysis of service quality in making NPWP at the East Pontianak Primary Tax Service Office, the author draws conclusions: the community's response regarding the quality of service in making NPWP at the East Pontianak Primary Tax Service Office with friendliness, honesty, precision and speed of employees is satisfied, the obstacles faced in making NPWP at the East Pontianak Primary Tax Service Office are internal and external constraints. Internal constraints include a limited number of human resources compared to the number of taxpayers handled. Meanwhile, the external obstacle faced is tax regulations that often change and the high number of NPWP registrations.

Keywords: *quality of service; tin; descriptive methods*

Pendahuluan

Era modern yang terus berkembang, tuntutan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik yang baik dan memuaskan telah menjadi kebutuhan utama yang perlu dipenuhi oleh pemerintah (Gioh, 2021; Nurdin, 2019). Instansi yang melayani masyarakat diharapkan memberikan pelayanan yang optimal (Riani, 2021). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menetapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, yang mencerminkan efektivitas fungsi pemerintahan (Fachrian & Ode, 2018). Pelayanan publik menjadi indikator kinerja pemerintah yang paling jelas terlihat (ANISA, 2020; Irenes & Setiamandani, 2019). Masyarakat dapat langsung mengevaluasi kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan ini penting bagi banyak pihak dan pengaruhnya dirasakan secara langsung oleh berbagai kalangan. Keberhasilan dalam membangun pelayanan publik yang profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan meningkatkan citra positif pemerintah di mata masyarakat (Mukarom & Laksana, 2015; Sabeni & Setiamandani, 2020; Yoraeni et al., 2022).

Masyarakat sebagai subjek layanan menghendaki pelayanan yang tidak berbelit-belit, lama dan beresiko akibat rantai birokrasi yang panjang (Bachtiar et al., 2024; Iskurniawan et al., 2023; Tui et al., 2022). Masyarakat menghendaki kesegeraan pelayanan, sekaligus mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat. Bagi organisasi pemerintah yang bergerak dibidang jasa pelayanan merupakan salah satu tujuan yang tidak kalah pentingnya dengan profit. Salah satu organisasi pemerintah yang bergerak dibidang tersebut adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pontianak Timur. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pontianak Timur juga memerlukan komitmen yang kuat dan serius untuk dapat menjalankan berbagai pemberian pelayanan mencakup bidang perpajakan, salah satu pelayanan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Jadi, sesungguhnya pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat adalah penerimaan yang baik dari pegawai yang bekerja di kantor tersebut. Kelengkapan dari berbagai fasilitas dan

pelayanan yang baik sangat berpengaruh pada perkembangan jumlah pengunjung yang datang pada kantor tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian Rakhmat et al., (2024) Layanan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu pada umumnya telah berjalan dengan baik dalam berbagai dimensi, yaitu *Tangible*, *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Penelitian ini secara khusus fokus pada variabel kualitas pelayanan publik dalam konteks layanan pembuatan NPWP, yang mencakup aspek keramahan, kejujuran, ketelitian, dan kecepatan pelayanan. Variabel-variabel ini dianggap penting karena secara langsung memengaruhi pengalaman wajib pajak dalam proses administrasi NPWP. Melalui pengukuran kepuasan masyarakat terhadap keempat variabel tersebut, penelitian ini berusaha mendapatkan gambaran utuh tentang aspek-aspek yang perlu ditingkatkan.

Penelitian ini memiliki kebaruan dalam konteks lokasi dan fokus kajian pada persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan pembuatan NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pontianak Timur. Meskipun penelitian sebelumnya) mengkaji pelayanan pendaftaran NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu, penelitian Anda lebih mendetail dalam melihat aspek spesifik dari pelayanan pembuatan NPWP, yaitu keramahan, kejujuran, ketelitian, dan kecepatan pelayanan. Ini berbeda dari pendekatan penelitian sebelumnya yang berfokus pada dimensi pelayanan secara umum (*Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*). Selain itu, penelitian ini juga menekankan pada kendala internal dan eksternal yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yang belum dibahas dalam penelitian sebelumnya.

Kedua penelitian ini memiliki persamaan dalam topik utama yang diangkat, yaitu kualitas pelayanan publik dalam konteks administrasi pendaftaran NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Keduanya menilai kualitas pelayanan melalui persepsi masyarakat atau wajib pajak sebagai pengguna layanan, sehingga memperlihatkan keprihatinan yang sama terhadap pentingnya kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dan kepercayaan terhadap lembaga perpajakan. Kedua penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui berbagai dimensi yang memengaruhi pengalaman pengguna dalam proses pelayanan administrasi.

Perbedaan utama antara penelitian ini dan penelitian Rakhmat et al., (2024) terletak pada fokus dimensi pelayanan dan analisis kendala. Penelitian sebelumnya mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi layanan umum (*Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*), yang merupakan pendekatan standar dalam menilai kualitas layanan secara menyeluruh (Hilaly et al., 2023; Prihatiningrum & Zuraidah, 2022; Rakhmat et al., 2024). Sementara itu, penelitian ini berfokus pada variabel spesifik yang relevan dengan pelayanan pembuatan NPWP, yaitu keramahan, kejujuran, ketelitian, dan kecepatan pelayanan, serta memperhatikan kendala internal dan eksternal yang berdampak pada kualitas layanan. Pendekatan ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang aspek-aspek yang berpengaruh langsung

terhadap kepuasan wajib pajak dalam konteks pembuatan NPWP, yang belum dijabarkan dalam penelitian sebelumnya.

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta membangun citra positif lembaga perpajakan. Dengan semakin banyaknya wajib pajak yang melakukan registrasi, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pontianak Timur perlu terus meningkatkan kualitas pelayanannya untuk menjaga kepercayaan publik dan memastikan administrasi pajak berjalan efisien.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam pembuatan NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pontianak Timur. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam meningkatkan pelayanan serta memberikan rekomendasi untuk peningkatan pelayanan berdasarkan temuan dari penelitian ini.

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat praktis dan teoritis. Secara praktis, hasil penelitian dapat digunakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pontianak Timur untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya kajian dalam bidang pelayanan publik, khususnya terkait dengan penerapan kualitas pelayanan pada layanan administrasi pajak di Indonesia.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif yaitu prosedur pemecahan masalah yang akan diselidiki dengan menggambarkan atau memikirkan keadaan yang nyata dari subjek penelitian berdasarkan fakta yang tampak sebagaimana adanya, berhubungan dengan pelayanan pembuatan NPWP (Sugiyono, 2020).

Desain deskriptif ini melibatkan pengamatan dan analisis kondisi layanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pontianak Timur secara langsung, dengan tujuan mendeskripsikan kualitas layanan dalam penerbitan NPWP. Kerangka ini memungkinkan analisis mendalam dari setiap variabel yang memengaruhi kepuasan pelayanan publik.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, wawancara, dan teknik observasi. Pendekatan multi-metode ini memastikan pemahaman yang menyeluruh tentang persepsi responden, tantangan dalam layanan, dan peluang perbaikan. Tanggapan responden dikumpulkan untuk menilai variabel kualitas layanan utama, seperti keramahan, kejujuran, ketelitian, dan kecepatan.

Analisis data mengombinasikan teknik kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif dari survei diproses menggunakan distribusi frekuensi dan perhitungan rata-rata untuk menafsirkan persepsi kualitas layanan. Data kualitatif dari wawancara dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi kendala layanan internal dan eksternal.

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari wajib pajak yang menggunakan layanan NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pontianak Timur. Sampel purposif dari

responden dipilih untuk mewakili berbagai demografi wajib pajak, sehingga diperoleh pandangan yang seimbang mengenai kualitas layanan di berbagai jenis pengguna.

Hasil dan Pembahasan

Untuk mengetahui perkembangan jumlah pengunjung yang datang untuk membuat NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pontianak Timur dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Data Jumlah Pembuat NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pontianak Timur Dari Oktober 2023 s.d Agustus 2024

Bulan	Jenis NPWP				Jumlah (orang)
	Pribadi (orang)	Usaha (orang)	Badan (orang)	Bendahara (orang)	
Oktober	488	129	35	2	654
November	485	135	32	2	654
Desember	425	100	41		566
Januari	535	150	49	1	735
Februari	535	120	51	2	708
Maret	676	166	60	2	904
April	481	163	51		695
Mei	439	114	41	1	595
Juni	366	117	27	2	512
Juli	609	189	56		854
Agustus	449	143	53		645
Total					7.522

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pontianak Timur, 2024

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak yang membuat NPWP pribadi lebih banyak jumlahnya. Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pendaftaran NPWP adalah satu hari kerja sejak pengajuan pendaftaran NPWP diterima secara lengkap. Jika pendaftaran dilakukan secara daring melalui sistem e-registration, satu hari kerja dihitung sejak informasi pendaftaran diterima. Selain sebagai identitas Wajib Pajak, NPWP berfungsi untuk mencatat seluruh administrasi perpajakan. Setiap individu atau orang yang memiliki penghasilan di Indonesia diwajibkan untuk memiliki NPWP pribadi.

Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan

Agar dapat mengetahui tanggapan yang diberikan responden pada masing-masing variabel mutu pelayanan yang diberikan, maka perlu dilakukan analisis data terhadap hasil tanggapan responden pada masing-masing pertanyaan (Syahrul et al., 2021).

1. Tanggapan dan Interpretasi Responden Mengenai Keramahan Pegawai KPP Pratama Pontianak Timur dalam Melayani Masyarakat pada Saat Membuat NPWP.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi, Rerata, dan Interpretasi Keramahan Pegawai

Persepsi	Frekuensi	%	Rata-rata	Interpretasi
Sangat Tidak Puas	0	0	4,07	Puas
Tidak Puas	1	2		
Cukup Puas	7	16		
Puas	25	56		
Sangat Puas	12	27		
Jumlah	45	100		

Sumber : Data Olahan, 2024

Dari Tabel 2 dapat diketahui bahwa keramahan Pegawai pada KPP Pratama Pontianak Timur memiliki rata-rata 4,07 dan berada pada interpretasi Puas. Sebanyak 56% responden menyatakan puas, dan 27% sangat puas dengan keramahan pegawai. Hasil ini menunjukkan bahwa keramahan pegawai cukup diapresiasi oleh masyarakat dan menjadi salah satu elemen penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pontianak Timur.

2. Tanggapan dan Interpretasi Responden Mengenai Kejujuran Pegawai KPP Pratama Pontianak Timur dalam Memberikan Keterangan Informasi Kepada Masyarakat.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi, Rerata, dan Interpretasi Kejujuran Pegawai

Persepsi	Frekuensi	%	Rata-rata	Interpretasi
Sangat Tidak Puas	0	0	3,29	Cukup Puas
Tidak Puas	13	29		
Cukup Puas	16	36		
Puas	6	13		
Sangat Puas	10	22		
Jumlah	45	100		

Sumber: Data Olahan, 2024

Dari Tabel 2 dapat diketahui bahwa kejujuran pegawai pada KPP Pratama Pontianak Timur memiliki rata-rata 3,29 dan berada pada interpretasi Cukup Puas. Dalam tabel ini, 36% responden menyatakan cukup puas, sedangkan 22% sangat puas. Hasil ini mengindikasikan bahwa meskipun mayoritas masyarakat merasa cukup puas, masih terdapat ruang untuk meningkatkan kejujuran dan transparansi informasi oleh pegawai dalam memberikan pelayanan, yang dapat meningkatkan kepuasan secara keseluruhan.

3. Tanggapan dan Interpretasi Responden Mengenai Ketelitian Pegawai KPP Pratama Pontianak Timur Saat Melayani Masyarakat dalam Pembuatan NPWP.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi, Rerata, dan Interpretasi Ketelitian Pegawai

Persepsi	Frekuensi	%	Rata-rata	Interpretasi
Sangat Tidak Puas	0	0	3,62	Puas
Tidak Puas	2	4		
Cukup Puas	19	42		
Puas	18	40		
Sangat Puas	6	13		
Jumlah	45	100		

Sumber: Data Olahan, 2024

Dari Tabel 3 dapat diketahui bahwa ketelitian pegawai pada KPP Pratama Pontianak Timur pada saat melayani masyarakat memiliki rata-rata 3,62 dan berada pada interpretasi Puas. Dari hasil distribusi frekuensi, mayoritas responden menyatakan puas (40%), dengan sebagian lainnya cukup puas (42%). Hal ini menunjukkan bahwa pegawai KPP Pontianak Timur dinilai cukup teliti dalam memberikan pelayanan, meskipun ada peluang untuk meningkatkan ketelitian demi meminimalisir kesalahan dalam proses administrasi NPWP.

4. Tanggapan dan Interpretasi Responden Mengenai Kecepatan Pegawai KPP Pratama Pontianak Timur dalam Melayani Kepentingan Masyarakat.

Tabel 4 Distribusi Frekuensi, Rerata, dan Interpretasi Kecepatan Pegawai

Persepsi	Frekuensi	%	Rata-rata	Interpretasi
Sangat Tidak Puas	0	0	3,56	Puas
Tidak Puas	5	11		
Cukup Puas	17	38		
Puas	16	36		
Sangat Puas	7	16		

Jumlah	45	100
---------------	-----------	------------

Sumber: Data Olahan, 2024

Dari Tabel 4 dapat diketahui bahwa kecepatan pegawai pada KPP Pratama Pontianak Timur dalam melayani kepentingan masyarakat memiliki rata-rata 3,56 dan berada pada interpretasi Puas. Sebanyak 38% responden menyatakan cukup puas dan 36% menyatakan puas. Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa kecepatan pelayanan tergolong baik, namun perlu ada upaya tambahan untuk mempercepat proses layanan tanpa mengurangi kualitas, sehingga semakin memenuhi ekspektasi masyarakat.

Secara keseluruhan, pembahasan tabel-tabel ini menunjukkan bahwa Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pontianak Timur memiliki kualitas pelayanan yang baik pada aspek keramahan dan kecepatan pelayanan. Namun, masih terdapat ruang perbaikan pada aspek kejujuran dan ketelitian untuk mencapai tingkat kepuasan masyarakat yang lebih tinggi.

Kesimpulan

Tanggapan masyarakat mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pontianak Timur dengan keramahan, kejujuran, ketelitian dan kecepatan pegawai adalah puas. Kendala-kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam pembuatan NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pontianak Timur yaitu kendala internal dan eksternal. Kendala internal meliputi jumlah SDM yang terbatas dibandingkan dengan jumlah wajib pajak yang ditangani. Sedangkan kendala eksternal yang dihadapi adalah peraturan perpajakan yang sering berubah-ubah dan tingginya jumlah pendaftaran NPWP serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam pembuatan NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pontianak Timur yaitu dengan membuka Layanan Kring Pajak untuk menerima dan menjawab berbagai permasalahan serta adanya keluhan yang dialami oleh wajib pajak. Selain itu untuk memudahkan masyarakat dalam pembuatan NPWP pengambilan nomor antrian dapat dilakukan secara online dengan mengunjungi laman <https://kunjung.pajak.go.id>. Sehingga masyarakat tidak perlu bosan mengantri. Kemudian untuk menghilangkan kebingungan dan kesulitan yang kadang-kadang dialami maka di setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) telah disediakan *help desk*.

BIBLIOGRAFI

- Anisa, F. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Kartu Identitas Anak pada Dukcapil Kota Mataram)*. Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Bachtiar, I., Mappaompo, M. A., Ridwan, A., Sudirman, A., & Hanafi, S. (2024). Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat Kabupaten Pasangkayu. *Proficio*, 5(1), 74–78.
- Fachrian, F. A., & Ode, S. (2018). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Kereta Commuter Indonesia di Wilayah Jabodetabek. *Journal of Government (Kajian Manajemen Pemerintahan dan Otonomi Daerah)*, 4(1), 1–21.
- Gioh, A. (2021). Pelayanan Publik E-Government di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa. *Politico: Jurnal Ilmu Politik*, 10(1).
- Hilaly, S. G., Dewi, M. S. W., & Nabila, S. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Portal Layanan Mahasiswa (Polam) Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 4(2), 198–207.
- Irenes, M. M., & Setiamandani, E. D. (2019). Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (Kia). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Jisip)*, 8(4), 272–277.
- Iskurniawan, I., Edison, E., & Anggria Pratama, R. (2023). *Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Gunung Lengkuas Kecamatan Bintan Timur Tahun 2022*. Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Pustaka Setia.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Media Sahabat Cendekia.
- Prihatiningrum, A. A., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah BJB Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual. *Journal Of Information System Research (Josh)*, 3(4), 367–373.
- Rakhmat, R., Rahmad, A. A., Siena, F. A., Apriyadi, E., & Nursaid, H. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (Jiask)*, 6(2), 163–174.
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443–2452.
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 9(1), 43–52.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Syahrul, S., Hermanto, H., & Wahyulina, S. (2021). Pengaruh Kompetensi dan Penerapan Prinsip-Prinsip Standar Layanan Covid 19 terhadap Mutu Pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Bima. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 6(3), 433–441.
- Tui, F. P., Ilato, R., & Katili, A. Y. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-

Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. *Publik*, 9(2), 254–263.

Yoraeni, A., Basri, H., & Puspasari, A. (2022). Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dan Mewujudkan Smart Village. *Jmm (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 6(5).

Copyright holder:

Desiana Dian Malasari, Desta Ovilini (2024)

First publication right:

Syntax Admiration

This article is licensed under:

