

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN
DI DINAS PUPR KOTA GORONTALO**

Moh. Randi S. Kasuma¹, Lucyane Djafar², Nopiana Mozin³

Program Studi Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas
Negeri Gorontalo¹²³

Email: randiskasuma469@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi efektivitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh Kementerian PUPR dalam dua tahun terakhir. Meski telah dilakukan digitalisasi dan inovasi pelayanan, masih terdapat berbagai kendala seperti birokrasi yang rumit, keterlambatan, minimnya partisipasi masyarakat, dan rendahnya transparansi. Evaluasi ini penting untuk mengidentifikasi hambatan, menilai kebijakan yang diterapkan, serta memberikan rekomendasi guna meningkatkan kualitas pelayanan IMB yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pendekatan penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan metode kualitatif dan di sajikan dalam bentuk diskriptif. Penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas PUPR Kota Gorontalo masih belum optimal. Meskipun terdapat upaya digitalisasi dan peningkatan kapasitas pelayanan, masih ditemukan berbagai kendala seperti keterlambatan proses, inkonsistensi informasi, rendahnya responsivitas terhadap keluhan masyarakat, dan keterbatasan pemanfaatan teknologi. Faktor-faktor utama yang memengaruhi efektivitas pelayanan meliputi sumber daya manusia yang belum merata kompetensinya, koordinasi antarbidang yang kurang optimal, keterbatasan sarana prasarana, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sistem digital perizinan. Untuk meningkatkan keandalan, ketanggapan, dan keyakinan publik terhadap pelayanan IMB, diperlukan pembenahan internal organisasi, penguatan SDM, serta pemanfaatan teknologi secara lebih adaptif dan partisipatif. Pelayanan IMB oleh Dinas PUPR Kota Gorontalo belum sepenuhnya efektif karena masih menghadapi berbagai hambatan, seperti keterlambatan proses, kurangnya responsivitas, dan keterbatasan pemanfaatan teknologi. Faktor-faktor seperti kualitas sumber daya manusia, sistem pelayanan yang belum optimal, serta minimnya sosialisasi digital menjadi penyebab utama. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas internal, perbaikan sistem layanan, dan penguatan pemanfaatan teknologi untuk mewujudkan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan terpercaya.

Kata Kunci: *Efektivitas, Pelayanan Publik, IMB*

ABSTRACT

This study aims to evaluate the effectiveness of public services in the issuance of Building Permits (IMB) by the Department of Public Works and Public Housing (PUPR) over the past two years. Although service digitization and innovations have been implemented, several challenges remain, including complex bureaucracy, delays, limited public participation, and low transparency. This evaluation is crucial for identifying barriers, assessing current policies, and offering recommendations to improve IMB service quality, making it more efficient, transparent, and responsive to public needs. The study employed a qualitative method with a descriptive approach. The findings indicate that the effectiveness of IMB services at the PUPR Department of Gorontalo City is still suboptimal. Despite efforts to enhance digitalization and service capacity, issues such as processing delays, inconsistent information, low responsiveness to public complaints, and limited use of technology persist. Key factors influencing service effectiveness include uneven human resource competencies, weak interdepartmental

Online Journal System: <https://jurnalp4i.com/index.php/knowledge>

coordination, inadequate infrastructure, and insufficient public understanding of the digital licensing system. To improve reliability, responsiveness, and public trust in IMB services, internal organizational reforms, human resource development, and more adaptive and participatory use of technology are necessary. Overall, IMB services at the PUPR Department of Gorontalo City have not yet reached full effectiveness due to persistent obstacles, particularly in timeliness, responsiveness, and technological utilization. These challenges are primarily rooted in the quality of human resources, underdeveloped service systems, and a lack of digital outreach. Thus, strengthening internal capacity, refining service systems, and optimizing technology use are essential steps toward delivering faster, more transparent, and more reliable public services.

Keywords: *Effectiveness, Public Service, Building Permat (IMB)*

PENDAHULUAN

Efektivitas organisasi publik merupakan tolok ukur esensial dalam menilai sejauh mana suatu instansi berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien dan tepat sasaran. Konsep efektivitas, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, adalah kemampuan untuk membawa hasil yang berguna. Handoko (dikutip dalam Masturi et al., 2021) menegaskan bahwa efektivitas berkaitan dengan pemilihan serta pencapaian tujuan secara tepat. Di tingkat legislatif, efektivitas juga mencakup bagaimana instansi publik mampu merespons aspirasi masyarakat, mengoptimalkan sumber daya manusia (SDM), serta memastikan bahwa output pelayanan benar-benar berdampak positif terhadap publik. Dalam konteks pelayanan publik pada layanan teknis seperti IUJK dan IMB, relevansi efektivitas semakin penting karena menyangkut kepuasan masyarakat dan pencapaian visi organisasi dalam wujud good governance.

Dalam implementasi praktis, efektivitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh prosedur formal, tetapi juga oleh kualitas SDM, teknologi informasi, dan interaksi sosial antara aparat dan warga. Sebagai contoh, penelitian oleh Wardana dan Prabawati (2024) menyatakan bahwa efektivitas layanan publik di era digital dipengaruhi oleh tiga indikator utama: tingkat partisipasi masyarakat, kapasitas SDM, dan nilai manfaat yang dirasakan oleh publik. Studi ini menunjukkan bahwa inovasi teknologi dalam pelayanan mampu meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan akuntabilitas, hal-hal yang sangat diperlukan dalam upaya mengatasi masalah pengajuan dokumen teknis seperti IMB dan IUJK.

Lebih mendalam pada konteks di tingkat kelurahan, penelitian oleh Iksan dkk. (2023) di Kota Ambon menemukan bahwa efektivitas sistem layanan publik sangat terkait dengan kejelasan tujuan pelayanan, pengembangan SDM, fleksibilitas operasional, serta partisipasi warga. Temuan ini relevan dengan realitas di Dinas PUPR, karena banyak permohonan IUJK dan IMB tidak lengkap atau tidak sesuai kondisi di lapangan. Responsivitas SDM jelas terlihat berbeda, pemohon IUJK lebih cepat melengkapi dokumen dibanding IMB, menunjukkan bahwa variabel internal seperti kejelasan prosedur dan pengembangan kapasitas petugas berpengaruh besar terhadap kecepatan layanan.

Pendekatan teori sistem berbasis karya Gibson et al. sangat relevan untuk menganalisis dinamika ini. Teori sistem memandang organisasi publik sebagai *open system* yang menerima input (dokumen masyarakat), memprosesnya melalui subsistem (SDM, prosedur, teknologi), dan menghasilkan output, layanan perizinan teknis, yang diharapkan memenuhi standar efektivitas. Dalam hal ini, pendekatan ini membantu mendeteksi kendala misalnya ketidaksesuaian data lapangan, proses administrasi yang berulang, atau lambatnya feedback petugas kepada pemohon. Dengan memahami alur sistemik tersebut, instansi dapat melakukan intervensi struktural yang efektif, seperti memperbaiki sistem e-perizinan, meningkatkan pengecekan data lapangan, dan memperkuat budaya kolaboratif antara petugas dan pemohon.

Copyright (c) 2025 KNOWLEDGE : Jurnal Inovasi Hasil Penelitian dan Pengembangan

Penelitian terdahulu juga menegaskan pentingnya prinsip good governance dalam operasional pelayanan publik. Studi oleh Idrus dkk. (2024) menyimpulkan bahwa penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan partisipasi masyarakat secara signifikan dapat meningkatkan kualitas layanan publik. Selain itu, implementasi good governance dalam pelayanan kesehatan, seperti di Puskesmas Depok, memperlihatkan bahwa lima indikator utama (transparansi, akuntabilitas, responsivitas, efektivitas, dan partisipasi masyarakat) memberikan dampak positif nyata pada mutu layanan publik. Karena itu, integrasi prinsip-prinsip ini ke dalam proses perizinan IUJK dan IMB diyakini dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat dan memperkuat legitimasi institusi publik.

Meskipun telah ada penelitian yang menyoroti aspek-aspek umum efektivitas layanan publik, masih sedikit yang meneliti secara spesifik efektivitas layanan rekomendasi teknis IUJK dan IMB di tingkat instansi seperti Dinas PUPR, khususnya menggunakan pendekatan sistem dan teori good governance. Oleh karena itu, penelitian ini penting dan relevan untuk memberikan gambaran yang utuh dan mendalam mengenai dinamika internal dan eksternal instansi dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan teknis perizinan. Harapannya, hasil penelitian ini akan menjadi acuan bagi pengambil kebijakan untuk merancang model pelayanan publik yang lebih adaptif, transparan, dan menjawab kebutuhan riil masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yang bertujuan menggambarkan secara jelas, tepat, dan sistematis permasalahan yang diteliti dalam kondisi alami. Lokasi penelitian dilakukan di Kota Gorontalo, khususnya di Kantor Dinas PUPR, dengan fokus untuk memperoleh informasi objektif dan akurat mengenai peran, tugas pokok, serta efektivitas pelayanan yang diberikan oleh anggota dinas tersebut. Fokus penelitian diarahkan pada pelayanan publik yang dilaksanakan oleh PUPR dalam menjalankan tugasnya kepada masyarakat. Sumber data penelitian terdiri dari data primer, yaitu informasi langsung tentang pelayanan di Dinas PUPR Kota Gorontalo, dan data sekunder berupa dokumen tertulis serta dokumentasi seperti foto dan rekaman. Teknik pengambilan informasi dilakukan melalui purposive sampling, di mana informan dipilih secara selektif berdasarkan tujuan penelitian. Untuk memperoleh data yang relevan, peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam dan dokumentasi, guna menggali informasi yang tidak dapat diperoleh melalui observasi langsung, serta mengumpulkan bukti-bukti pendukung berupa dokumen, foto, dan hasil wawancara yang merepresentasikan fakta di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas PUPR Kota Gorontalo. Data diperoleh dari dokumentasi kegiatan pembangunan serta wawancara dengan masyarakat dan petugas Dinas PUPR. Adapun hasil dokumentasi kegiatan pembangunan PUPR di Kota Gorontalo dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Kegiatan Pembangunan PUPR Di Kota Gorontalo Tahun 2023

No	Kegiatan	Pekerjaan
1.	Penyelenggaraan Penataan Bangunan Dan Lingkungannya Di Daerah Kabupaten/Kota	Penimbunan Halaman, Pembuatan Pagar Dan Pemasangan Paving Block Kantor Lurah Tanggikiki.



2.	Pembangunan Gorontalo Outer Ring Road (Gorr) Yang Menghubungkan Bandara Djalaludin Ke Kota Gorontalo	Segmen-Segmen Pembangunan Gorr Segmen I Panjang 15,7 Kilometer, Segmen Iii Panjang 15,17 Kilometer.
----	--	---

Berdasarkan Tabel 1, dapat dilihat bahwa Dinas PUPR Kota Gorontalo pada tahun 2023 melaksanakan dua kegiatan utama. Kegiatan pertama berfokus pada penataan bangunan dan lingkungan di tingkat kelurahan, seperti penimbunan halaman, pembangunan pagar, dan pemasangan paving block di Kantor Lurah Tanggikiki. Sementara itu, kegiatan kedua merupakan proyek infrastruktur berskala besar, yaitu pembangunan Gorontalo Outer Ring Road (GORR) yang menghubungkan Bandara Djalaludin dengan Kota Gorontalo, mencakup dua segmen pembangunan utama dengan panjang masing-masing 15,7 km dan 15,17 km. Kedua kegiatan ini mencerminkan upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas infrastruktur serta memperkuat konektivitas wilayah.

Tabel 2. Kegiatan Pembangunan PUPR Di Kota Gorontalo Tahun 2024

No	Kegiatan	Pekerjaan
1	Penataan Bangunan dan Lingkungannya	PEMBANGUNAN PAGAR MAKO POLRES GORONTALO KOTA

Berdasarkan Tabel 2, kegiatan pembangunan PUPR di Kota Gorontalo pada tahun 2024 difokuskan pada penataan bangunan dan lingkungannya, yang direalisasikan melalui pembangunan pagar Markas Komando (Mako) Polres Gorontalo Kota. Kegiatan ini mencerminkan perhatian pemerintah terhadap peningkatan fasilitas keamanan dan ketertiban masyarakat melalui penataan infrastruktur institusi kepolisian.

Pembahasan

Pelaksanaan kegiatan pembangunan fisik yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Gorontalo mencerminkan bentuk nyata dari pelayanan publik yang efektif. Dalam beberapa tahun terakhir, berbagai proyek pembangunan telah direalisasikan, seperti penataan halaman kantor kelurahan, pembangunan pagar di instansi strategis seperti Mako Polres Gorontalo Kota, serta proyek besar pembangunan jalan lingkaran luar (Gorontalo Outer Ring Road/GORR) yang melintasi dua segmen utama. Proyek tersebut bukan hanya memperlihatkan pemenuhan kebutuhan infrastruktur, tetapi juga menjadi indikator kapasitas kelembagaan dalam merancang, mengimplementasikan, dan menyelesaikan program kerja yang berdampak luas bagi masyarakat. Hal ini mengacu pada pandangan Handoko (2000) bahwa efektivitas organisasi dapat dilihat dari tercapainya tujuan secara efisien dan tepat waktu. Dalam konteks pelayanan publik, pembangunan ini menunjukkan bahwa Dinas PUPR telah mampu menjawab kebutuhan strategis warga dengan perencanaan yang matang dan tindakan nyata di lapangan.

Keberhasilan ini juga dapat dikaji lebih dalam menggunakan pendekatan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1988), yang menekankan pada lima dimensi utama kualitas layanan: keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Dari sisi keandalan, pembangunan berkelanjutan dan perbaikan sarana prasarana menunjukkan konsistensi pelayanan Dinas PUPR. Daya tanggap dinas tercermin dari kemampuan mereka dalam merespon keluhan dan kebutuhan masyarakat akan lingkungan yang lebih tertata dan

aman. Jaminan diberikan melalui keterbukaan informasi dan prosedur pelayanan IMB yang kian mudah. Keberadaan infrastruktur seperti GORR juga menjadi bukti fisik pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat luas. Dengan demikian, kelima indikator SERVQUAL terpenuhi secara relatif seimbang dalam konteks pelayanan pembangunan di Kota Gorontalo.

Pelayanan publik yang efektif menurut Masturi, Supriyanto, dan Wahyudi (2021) tidak hanya diukur dari hasil output, tetapi juga dari proses pelayanan yang melibatkan partisipasi masyarakat, transparansi, serta kualitas interaksi antara penyedia layanan dan pengguna. Berdasarkan wawancara lapangan, masyarakat menunjukkan kepuasan terhadap hasil pembangunan yang mereka rasakan secara langsung, terutama dalam peningkatan aksesibilitas, keamanan lingkungan, dan kemudahan mendapatkan izin mendirikan bangunan. Pelayanan yang diberikan Dinas PUPR juga telah menunjukkan adanya adaptasi terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat, yang menjadi esensi dari pelayanan berbasis kebutuhan publik sebagaimana dikemukakan oleh Dwiyanto (2006) dalam kerangka *good governance*.

Selain itu, efektivitas pelayanan publik dalam konteks ini juga dapat dilihat melalui pendekatan struktural organisasi. Menurut Gibson, Ivancevich, Donnelly, dan Konopaske (2003), perilaku organisasi dan struktur proses yang terencana memiliki pengaruh besar terhadap output yang dihasilkan lembaga publik. Dinas PUPR menunjukkan bahwa koordinasi antarbidang kerja, pengelolaan anggaran, dan pelaksanaan teknis di lapangan telah berjalan secara harmonis dan profesional. Hal ini juga selaras dengan konsep manajemen kinerja organisasi publik yang diuraikan oleh Foster (2015) dan Bacal (2016), yang menekankan pentingnya integrasi antara perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan tindak lanjut dalam sistem pelayanan publik.

Dari perspektif hukum dan regulasi, pelaksanaan pelayanan publik oleh Dinas PUPR sejalan dengan Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yang mengamanatkan kemudahan layanan perizinan termasuk IMB secara cepat, transparan, dan terintegrasi. Dalam hal ini, pelayanan Dinas PUPR Kota Gorontalo dapat dikategorikan telah mendekati ideal, karena tidak hanya mengandalkan sistem administratif, tetapi juga mendukung layanan tersebut dengan pembangunan fisik yang nyata. Kegiatan pembangunan tersebut mencerminkan *tangible outputs* yang sesuai dengan harapan publik serta mendukung misi pemerintah daerah dalam mewujudkan kota yang tertib, sehat, dan berkelanjutan.

Lebih jauh, berdasarkan definisi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI, 2024), “efektif” bermakna sesuatu yang berhasil mencapai sasaran atau tujuan yang dikehendaki. Ketika dikaitkan dengan konteks pelayanan publik, maka dapat diartikan bahwa efektivitas layanan tidak hanya dilihat dari keberlangsungan kegiatan, tetapi dari ketercapaiannya terhadap kebutuhan masyarakat. Menurut Widodo (2001) dan Idrus, Harahap, & Silviani (2024), keberhasilan pelayanan publik juga mencakup aspek akuntabilitas, efisiensi, dan keberpihakan terhadap publik. Oleh karena itu, keberhasilan pembangunan oleh Dinas PUPR dapat ditafsirkan sebagai hasil dari tata kelola organisasi yang berorientasi pada kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan pertanggungjawaban publik yang baik.

Dalam konteks kekinian, transformasi pelayanan publik juga harus diarahkan pada adaptasi digital dan pelayanan berbasis data. Hal ini sejalan dengan temuan Wardana dan Prabawati (2024) yang menekankan pentingnya digitalisasi dalam mendorong pelayanan publik yang lebih cepat, efisien, dan transparan, terutama dalam era *smart government*. Meskipun kajian ini berfokus pada pembangunan fisik, namun ke depannya Dinas PUPR juga diharapkan mampu mengintegrasikan teknologi informasi dalam proses layanan IMB agar lebih modern dan ramah pengguna.

Sebagai penutup, dapat ditegaskan bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas PUPR Kota Gorontalo dalam bentuk pembangunan fisik dan pengelolaan IMB mencerminkan

implementasi dari prinsip-prinsip dasar manajemen modern, pelayanan yang berorientasi masyarakat, serta pemanfaatan sumber daya secara optimal. Mengacu pada pendekatan Sugiyono (2017) dan Moleong (2014) yang menyatakan bahwa pemahaman terhadap fenomena sosial harus dilihat secara holistik dan mendalam, maka pelayanan publik dalam studi ini bukan hanya bentuk birokrasi administratif, tetapi sekaligus sebagai cerminan interaksi antara negara dan warganya.

KESIMPULAN

PUPR Kota Gorontalo dalam proses perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) masih menghadapi berbagai tantangan yang cukup signifikan. Ketiga indikator utama, keandalan, ketanggapan, dan keyakinan, menunjukkan adanya kelemahan yang perlu segera dibenahi. Keandalan layanan terganggu oleh keterlambatan dalam proses verifikasi, ketidakkonsistenan informasi yang diberikan, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi. Dalam hal ketanggapan, lambatnya respons terhadap pengaduan masyarakat dan kurangnya komunikasi dua arah menjadi hambatan utama. Sedangkan dari sisi keyakinan, kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan baru muncul setelah adanya pengalaman langsung dengan petugas yang menunjukkan sikap profesional dan transparan. Hal ini mengindikasikan perlunya penguatan kapasitas sumber daya manusia, penerapan sistem digital yang efisien, dan komitmen terhadap prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik untuk meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh.

Faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan IMB di Dinas PUPR Kota Gorontalo meliputi kualitas SDM, sistem dan prosedur pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana, serta kemampuan adaptasi terhadap kebijakan dan teknologi terbaru. Kendala utama yang masih dihadapi antara lain ketimpangan pemahaman regulasi di kalangan petugas, beban kerja yang tidak merata, keterbatasan fasilitas operasional, dan rendahnya literasi masyarakat terhadap sistem digital perizinan seperti OSS (Online Single Submission). Meskipun sudah ada upaya untuk meningkatkan transparansi dan keadilan dalam pelayanan sesuai prinsip good governance, penerapannya belum sepenuhnya optimal karena belum adanya integrasi yang harmonis antara sistem manual dan digital. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah strategis berupa pelatihan berkelanjutan bagi petugas, perbaikan struktur organisasi, edukasi publik mengenai prosedur perizinan, serta modernisasi sistem teknologi informasi untuk menciptakan pelayanan IMB yang lebih efektif, transparan, dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara adil dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Handoko, T. H. (2000). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2003). *Organizations: Behavior, Structure, Processes*. New York: McGraw-Hill.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (2024). *Efektif*. Diakses dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id>
- Masturi, A., Supriyanto, E., & Wahyudi, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 11(1), 45–53.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.



Online Journal System: <https://jurnalp4i.com/index.php/knowledge>

- Masturi, A., Supriyanto, E., & Wahyudi, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 11(1), 45–53.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Widodo, J. (2001). *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.
- Lembaga Administrasi Negara. (2012). *Modul Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN-RI.
- Idrus, M., Harahap, M., & Silviani, S. (2024). Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik pada Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Depok. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1), 45–54.
- Iksan, I., Rengifurwarin, Z. A., & Waisapy, J. (2023). Efektivitas Sistem Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Honipopu Kecamatan Sirimau Kota Ambon. *JUPEIS: Jurnal Pendidikan Ekonomi Indonesia*, 3(1), 65–74.
- Wardana, A., & Prabawati, I. (2024). Digitalisasi dan Efektivitas Pelayanan Publik di Era Smart Government. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, 6(1), 88–97. <https://journal.ipdn.ac.id/index.php/JIPSP/article/view/572>