



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 2 Tahun 2024 Page 7337-7349

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Kualitas Pelayanan Inovasi Sipesat Di Kabupaten Sumedang

Imas Sumiati^{1✉}, Muhamad Ridwan², Nurfadillah Abdul Qodir Zaelani³, Farras Aulia⁴,

Nadia Putri Meirina⁵

Administrasi Publik, FISIP, Universitas Pasundan

Email: doktorimas24@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Kualitas pelayanan inovasi sipesat yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Sumedang masih belum optimal. Hal ini didasarkan dari temuan yang dilakukan peneliti bahwa kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial belum efektif, hal ini terlihat dari pelayanan yang tidak efektif, tindaklanjutnya sangat lama, serta rumit menjadi permasalahan yang harus segera dicari solusinya oleh Dinas Sosial, terlebih sosialisasi yang dilakukan belum optimal serta hanya disosialisasikan kepada fasilitator desa, sehingga informasi terkait inovasi sipesat ini belum sampai secara menyeluruh kepada masyarakat. Dari hasil penelitian diketahui bahwa ditemukan 2 tema, 7 kategori dan 63 code dalam Kualitas Pelayanan Inovasi Sipesat di Dinas Sosial Kabupaten Sumedang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan naratif. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Informan dalam penelitian ini meliputi: Pejabat fungsional Dinas Sosial dan Puskesmas Desa Mekar Rahayu. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif (Miles dan Huberman) yang terdiri dari beberapa komponen yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan atau verifikasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan alat bantu software Atlas.ti versi 9.

Kata Kunci: *Dinas Sosial, Pelayanan, Kualitas, Sosialisasi, Efektif*

Abstract

The quality of rapid innovation services implemented by the Sumedang Regency Social Service is still not optimal. This is based on findings made by researchers that the quality of services carried out by the Social Service is not yet effective, this can be seen from the service being ineffective, the follow-up taking a very long time, and the complexity being a problem that the Social Service must immediately find a solution for, especially since the socialization has not been carried out yet. optimally and only disseminated to village facilitators, so that information regarding this rapid innovation has not yet reached the community as a whole. From the research results, it is known that 2 themes, 7 categories and 65 codes were found in the Quality of Sipesat Innovation Services at the Sumedang Regency Social Service. The research method used in this research is a qualitative method with a narrative approach. In this research, data collection techniques were carried out using interviews, observation, documentation and literature study. Informants in this research include: Functional officials of the Social Service and Social Health Center of Mekar Rahayu Village. The data analysis used in this research is an interactive data analysis model (Miles and Huberman) which consists of several components, namely data collection, data reduction, data presentation and conclusions or verification. Data analysis was carried out using Atlas.ti version 9 software tools.

Keywords: *Social Services, Service, Quality, Socialization, Effective*

PENDAHULUAN

Dinas Sosial Kabupaten Sumedang sebagai salah satu dinas yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengentaskan kemiskinan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Beban tugas ini tambah berat dengan adanya pandemi Covid-19 yang berdampak sangat besar dan kesulitan hidup meningkat di berbagai bidang. Muncul kedaruratan alam dan sosial, banyak masyarakat yang sakit dan kelaparan Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama pemerintah daerah, dan perencanaan yang tidak memadai dan penetapan standar pelayanan masyarakat sejalan dengan kewenangan yang diberikan kepada pemerintah daerah oleh pemerintah pusat hampir pasti akan berdampak negatif pada semua sektor. Berdasar hal tersebut maka Dinas Sosial Kabupaten Sumedang menciptakan Inovasi SIPESAT (Sistem Pelayanan Sepenuh Hati dan Cepat). Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan, ditemukan bahwa sejauh ini kualitas pelayanan sipesat yang dilaksanakan Dinas Sosial Kabupaten Sumedang belum berjalan baik. Hal ini dikarenakan masih ada beberapa kendala terutama dalam Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi.

Permasalahan Kesejahteraan Sosial yang berkembang dewasa ini menunjukkan bahwa ada warga masyarakat yang belum terpenuhi hak atas kebutuhan dasarnya secara layak karena belum memperoleh pelayanan sosial dari pemerintah. Akibatnya, masih ada warga

masyarakat yang mengalami hambatan pelaksanaan fungsi sosial sehingga tidak dapat menjalani kehidupan secara layak dan bermartabat.

Sebagaimana disebutkan dalam salah satu permasalahan dan solusi yang dibutuhkan dalam mempercepat pemenuhan kesejahteraan sosial di Kabupaten Sumedang yaitu diperlukannya Inovasi Daerah dalam meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah. Berdasar hal tersebut maka Dinas Sosial Kabupaten Sumedang menciptakan Inovasi SIPESAT. Implementasi Inovasi ini untuk memberikan penanganan aduan secara cepat khusus untuk masyarakat Kabupaten Sumedang. Jenis aduan yang ditangani, yaitu orang sakit, kelaparan, kedaruratan dan kebencanaan.

Inovasi SIPESAT ini memberikan kemudahan dalam mengelola pengaduan dan masalah yang dihadapi masyarakat secara lengkap serta diharapkan dapat dipahami dan dimaknai dengan mudah, sehingga masyarakat memperoleh solusi dari setiap permasalahan hidupnya. Format aduan cukup ketik nama, alamat dan jenis pengaduan ke Dinas Sosial Kabupaten Sumedang melalui WA dan SMS center 0811 2349 199. Inovasi ini telah diimplementasikan sampai ke tingkat desa/kelurahan dalam melayani keperluan pelayanan kesejahteraan sosial.

Pemerintah dalam hal ini Dinas Sosial Kabupaten Sumedang memiliki peranan yang sangat penting dalam menyediakan pelayanan yang prima untuk semua masyarakat. Pelayanan prima merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakatnya, sehingga dapat memberikan kepuasan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kepuasan masyarakat sangat perlu diperhatikan karena hal ini merupakan tolak ukur keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik kepada masyarakat (Siti Maryam, 2017). Maka dari itu, pelayanan yang diberikan harus difokuskan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara maksimal. Pemerintah selaku penyedia layanan yang dibutuhkan masyarakat harus terus berusaha memberikan pelayanan terbaik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan kepada masyarakat bisa dikatakan efektif kalau masyarakat mendapat prosedur yang cepat, tepat, singkat, serta memuaskan. Keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang efektif juga dapat ditentukan oleh disiplin kerja dari para pegawai (Akay et al., 2021). Dengan disiplin kerja yang tinggi dari para pegawai memberi pengaruh terhadap pelayanannya kepada masyarakat. Dengan pelayanan yang efektif hal ini mendorong kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Sehingga, pemerintah selaku penyedia layanan mempunyai tanggung jawab serta dituntut memberi pelayanan yang berkualitas dan sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Tetapi, memang dalam melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas tidaklah mudah. Banyak tantangan maupun kendala dan bahkan masalah yang dihadapi oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Di mana hal ini baik secara langsung maupun tidak langsung bisa memberi pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus mampu menempatkan prioritas pada setiap pekerjaannya, sehingga setiap tantangan maupun kendala yang dihadapi pada saat proses pelayanan dapat diantisipasi dan diatasi secara optimal.

Untuk dapat serta bisa menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh aparatur pemerintah dan aparatur negara memang tidak bisa dihindari, bahkan ini juga menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut dapat diukur dari kriteria indikator kualitas pada pelayanan publik (Nurdin, 2019). Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu : Tangible (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiviness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Emphaty (Empati).

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai Kualitas pelayanan respons kasus lansia terlantar di Kabupaten Sumedang dalam rangka penelitian "Kualitas Pelayanan Inovasi SiPesat di Kabupaten Sumedang" sebagai bahan yang akan dijadikan topik dalam penelitian yang ditetapkan oleh peneliti.

METODE PENELITIAN

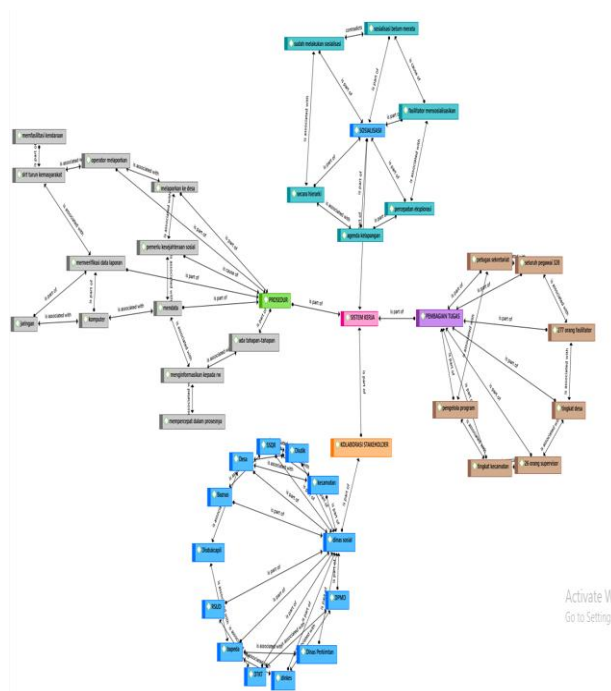
Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik pendekatan fenomenologi dengan pendekatan kualitatif. Dengan menggunakan pendekatan fenomenologi peneliti akan melihat gejala, fenomena, peristiwa, ataupun aktivitas sosial yang tampak berdasarkan pada situasi wajar dan apa adanya (natural setting) yang dialami oleh subjek penelitian. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menggambarkan dan mengungkapkan serta menjelaskan. Maka dengan demikian yang penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai Kualitas Pelayanan Inovasi Sipesat di Kabupaten Sumedang.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi: Studi Kepustakaan, Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik analisis model interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam Sugiono, n.d, (2017), yaitu sebagai berikut: (1) Reduksi Data, yang meliputi memo dan transkrip; (2) Penyajian Data, yang meliputi

koding dan kategorisasi data; (3) Penarikan Kesimpulan, dengan menggunakan bantuan alat bantu software Atlas TI Versi 9.

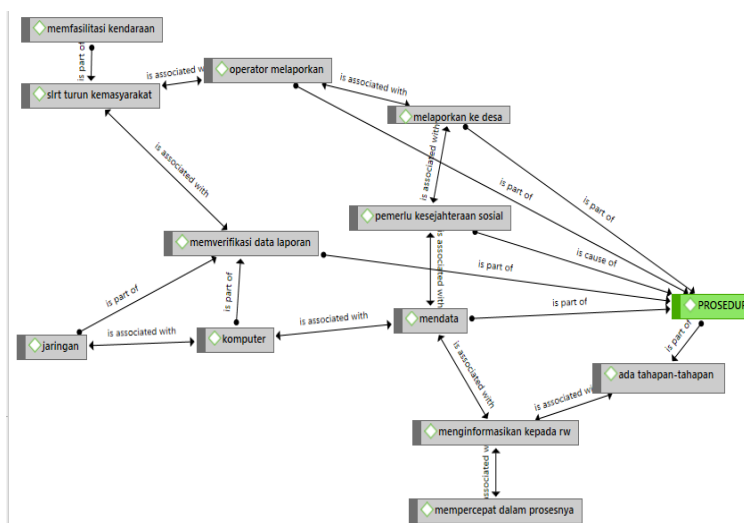
HASIL DAN PEMBAHASAN

Tema Sistem Kerja

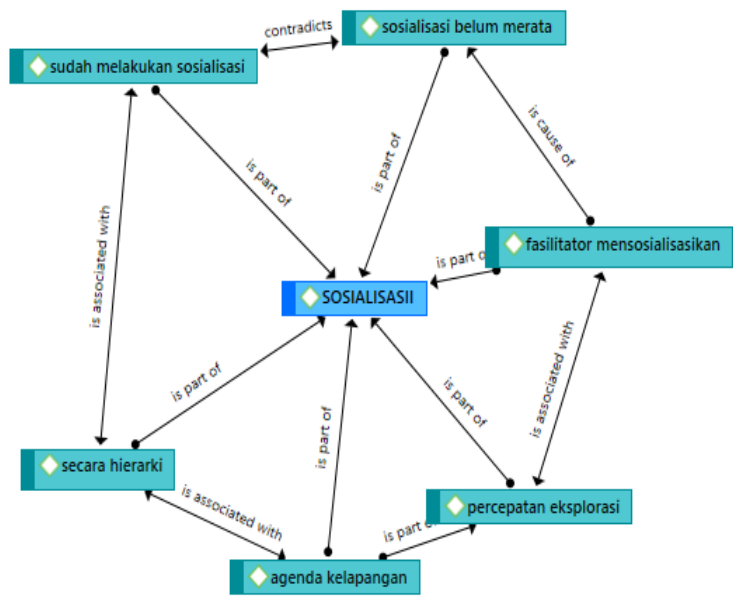


Gambar 1. Tema Sistem Kerja

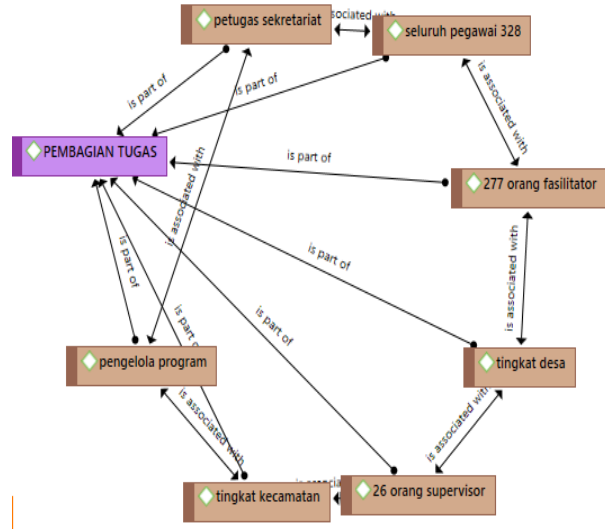
Tema pertama adalah Sistem kerja, Sistem kerja merupakan perwujudan atau penjabaran dari struktur organisasi yang telah ditentukan (Harahap, 2020). Tema sistem kerja terdiri dari empat kategori yang meliputi: Prosedur, Sosialisasi, Pembagian Tugas, dan Kolaborasi Stakeholder.



Gambar 2. Kategori Prosedur



Gambar 3. Kategori Sosialisasi



Gambar 4. Kategori Pembagian Tugas



Gambar 5. Kategori Kolaborasi Stakeholder

Prosedur pelayanan yang dilakukan Dinas Sosial dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sudah sesuai SOP yang dilaksanakan diantaranya meliputi: Ada tahapan-tahapan, Menginformasikan kepada rw, mempercepat dalam prosesnya, mendata, pemerlu kesejahteraan sosial, melaporkan ke desa, operator melaporkan, Slrt turun kemasyarakat, memfasilitasi kendaraan, memverifikasi data laporan, komputer, jaringan, Hal ini sesuai dengan pernyataan penyuluh sosial ahli muda dinas sosial.

Namun, berdasarkan analisis elaborasi dalam prosedur inovasi sipesat tersebut dirasa masih mengalami beberapa kendala serta kerumitan terkait dengan pengajuan permintaan bantuan bagi pemerlu kesejahteraan sosial seperti tidak langsung di respon, hal ini sesuai dengan pernyataan dari puskesos desa sebagai pihak yang mengkoordinir laporan dari masyarakat kepada pihak dinas sosial.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara bersama dengan narasumber diatas peneliti menganalisis bahwa prosedur pelayanan di Dinas Sosial dalam memberikan pelayanan publik terkait inovasi sipesat ini sudah memberikan informasi yang baik terkait dengan bagaimana cara proses yang harus dilakukan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Serta penyelenggara pelayanan dalam hal ini Dinas Sosial sudah mempunyai Standar Operasional Prosedur terkait inovasi sipesat ini. Namun tetap harus dilaksanakan perbaikan dalam prosedur ini dalam hal respon laporan, sehingga prosedur ini menjadi mudah dan tidak rumit bagi masyarakat.

Sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Sosial dalam memberikan informasi terkait pelayanan inovasi sipesat kepada masyarakat sudah dilaksanakan diantaranya meliputi: sudah melakukan sosialisasi, secara hierarki, agenda kelapangan, percepatan eksplorasi, fasilitator mensosialisasikan, sosialisasi belum merata. Namun sosialisasi yang dilakukan oleh dinas sosial belum merata secara menyeluruh. Dinas sosial hanya mensosialisasikan inovasi sipesat kepada fasilitator desa saja, sehingga sosialisasi tersebut belum berjalan maksimal.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara bersama dengan narasumber diatas peneliti menganalisis bahwa sosialisasi yang dilakukan terkait inovasi sipesat belum maksimal secara menyeluruh, hal ini karena sosialisasi yang dilaksanakan Dinas Sosial hanya dilakukan kepada fasilitator desa saja, meskipun memang dinas sosial menugaskan fasilitator desa untuk melaksanakan percepatan sosialisasi secara menyeluruh kepada masyarakat, namun kenyataannya sosialisasi yang dilakukan belum optimal dan belum menyeluruh sampai kepada masyarakat.

Keberhasilan suatu organisasi pemerintah maupun swasta dalam mencapai suatu tujuan diperlukan adanya pembagian kerja yang merupakan keharusan yang mutlak, tanpa itu kemungkinan terjadinya tumpang tindih akan semakin besar (Damayanti, 2016). Dalam

Temu kedua adalah kedisiplinan. Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan organisasi dan norma sosial yang berlaku (Sudiarta Athar, 2020). Tema kedisiplinan terdiri dari tiga kategori yang meliputi: Kehandalan petugas, komitmen dan ketepatan waktu.

Kehandalan petugas dalam pelayanan inovasi sipesat Dinas Sosial dalam rangka pelayanan dalam inovasi sipesat seperti: keterbatasan sdm, belum optimalnya penggunaan, tidak sesuai background, masyarakat tidak percaya, solusinya, diklat, setiap tahun, peningkatan kapasitas (SIRIH, 2018).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, peneliti menganalisis bahwa kehandalan atau kemampuan petugas dalam pelayanan inovasi sipesat masih terjadi beberapa kendala dalam hal kemampuan sumber daya manusia dalam pelayanan ini, namun untuk menanggulangi kendala tersebut dinas sosial mengadakan diklat kepada para pegawai tersebut, sehingga kemampuan petugas sudah sesuai dengan tugas dan fungsi yang mereka jalankan masing masing (Hidayat & Nasution, 2013).

Komitmen para pegawai Dinas Sosial dalam menjalankan pelayanan inovasi sipesat meliputi: berdasarkan peraturan, sesuai sop, berperilaku sopan, merespon dengan baik, mementingkan terdahulu pelapor, terjamin keamanannya, memiliki kepercayaan, penerima sesuai indikator. (Purwanto & Soliha, 2017) Para pegawai Dinas Sosial telah melaksanakan pekerjaan serta tanggung jawabnya sesuai komitmen yang mereka pegang.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, peneliti menganalisis bahwa Para pegawai yang bertanggung jawab terkait pelayanan inovasi sipesat di dinas Sosial Kabupaten Sumedang telah melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawabnya sudah sesuai dengan komitmen pegawai dalam hal ini sudah sesuai SOP yang ada. Komitmen ini menjadi nilai penting karena, komitmen pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik menjadi faktor penting dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri. Tanpa adanya komitmen suatu pelayanan tidak akan berjalan sebagaimana mestinya (Rosalin & Kawedar, 2011). Maka perlu digaris bawahi, peran paratur pelaksana pelayanan publik dalam hal ini dinas sosial sangat penting untuk terus ditingkatkan, terutama komitmen dalam mewujudkan pelayanan prima.

Ketepatan waktu dalam proses pelayanan inovasi sipesat oleh dinas sosial telah dilaksanakan sesuai sop yang ada, dimana dalam verifikasi data dilakukan sehari, penjangkauan dilaksanakan tiga hari, serta rujukan dilaksanakan tujuh hari. Namun, terkait ketepatan waktu yang dirasakan oleh masyarakat terkait dengan pelayanan inovasi sipesat diantaranya seperti: tidak efektif, tidak langsung direspon, tindaklanjutnya sangat lama, dua minggu, menjadi ribet, belum meyakinkan, belum memperhatikan, cepat pihak ketiga.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara bersama dengan narasumber diatas peneliti menganalisis bahwa ketepatan waktu dalam proses pelayanan inovasi sipesat masih dari jauh harapan. Ketepatan waktu yang belum optimal seperti tidak langsung direspon serta tindaklanjutnya sangat lama menjadi hal yang harus diperhatikan dinas sosial Kabupaten Sumedang. Dinas Sosial dituntut untuk melakukan perbaikan serta evaluasi terkait dengan memberikan ketepatan waktu ini kepada masyarakat terkaait inovasi sipesat

SIMPULAN

Berdasarkan hasil Penelitian yang dilakukan terkait dengan Kualitas Pelayanan Inovasi Sipesat di Kabupaten Sumedang yang dilakukan analisis secara mendalam serta menggunakan alat bantu software Atlas.ti ini memiliki temuan 2 tema, 7 kategori, dan 63 code. Kategori tersebut diantaranya meliputi: Prosedur, sosialisasi, pembagian tugas, Kolaborasi stakeholder, Kehandalan petugas, komitmen serta ketepatan waktu. Tema yang ditemukan antara lain meliputi: Sistem Kerja dan Kedisiplinan.

Tema Sistem Kerja. Sistem kerja yang diterapkan dalam Kualitas Pelayanan Inovasi Sipesat di Kabupaten Sumedang pada prosedur, sosialisasi, pembagian tugas serta kolaborasi stakeholder masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki dalam inovasi sipesat. Hal ini dapat dilihat sebagai berikut:

1. Prosedur Inovasi sipesat di Dinas Sosial Kabupaten Sumedang sudah memberikan informasi yang baik terkait dengan bagaimana cara proses yang harus dilakukan pelapor untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Serta penyelenggara pelayanan dalam hal ini Dinas Sosial sudah mempunyai Standar Operasional Prosedur terkait inovasi sipesat ini. Namun masih harus diperbaiki karena terdapat kendala seperti respon laporan dari masyarakat masih cukup lama
2. Sosialisasi yang dilakukan oleh dinas sosial dalam memberikan informasi mengenai pelayanan inovasi sipesat belum berjalan optimal karena masih mengalami kendala seperti belum meratanya sosialisasi kepada masyarakat. Meskipun dinas sosial telah melakukan sosialisasi baik secara secara hierarki, agenda kelapangan, percepatan eksplorasi, namun kenyataannya sosialisasi hanya ditujukan kepada fasilitator desaa saja, sehingga dalam penyampaian informasi terkait inovasi tersebut tidak optimal dan tidak menyeluruh
3. Pembagian tugas dalam pelayanan inovasi sipesat di Dinas Sosial Kabupaten Sumedang sudah berjalan baik. Hal ini terlihat dari adanya tanggung jawab masing-masing pegawai sudah sesuai dengan tugas dan fungsinya tersebut.

4. Kolaborasi Stakeholder dalam inovasi sipesat ini sudah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari beberapa dinas beserta mitra yang bekerjasama dengan dinas sosial dalam upaya untuk memberikan pemenuhan kebutuhan bagi Pemerlu Kesejahteraan di Kabupaten Sumedang

Tema Kedisiplinan. Kedisiplinan yang diterapkan dalam kualitas Pelayanan Inovasi Sipesat di Kabupaten Sumedang pada Kehandalan petugas, komitmen sudah berjalan dengan baik, namun dalam ketepatan waktu masih belum optimal dan masih beberapa kendala. Hal ini dapat dilihat sebagai berikut:

1. Kehandalan petugas kehandalan atau kemampuan petugas dalam pelayanan inovasi sipesaat masih terjadi beberapa kendala dalam hal kemampuan sumber daya manusia dalam pelayanan ini, namun untuk menanggulangi kendala tersebut dinas sosial mengadakan diklat kepada para pegawai tersebut, sehingga kemampuan petugas sudah sesuai dengan tugas dan fungsi yang mereka jalankan masing masing
2. Komitmen para pegawai yang bertanggung jawab terkait pelayanan inovasi sipesat di dinas Sosial Kabupaten Sumedang telah melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawabnya sudah sesuai dengan komitmen pegawai dalam hal ini sudah sesuai SOP yang ada.
3. ketepatan waktu dalam proses pelayanan inovasi sipesat masih dari jauh harapan. Ketepatan waktu yang belum optimal seperti tidak langsung direspon serta tindaklanjutnya sangat lama menjadi hal yang harus diperhatikan dinas sosial Kabupaten Sumedang

DAFTAR PUSTAKA

- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Governance*, 1(1).
- Arrozaaq, D. L. C. (2016). *Collaborative Governance (Studi Tentang Kolaborasi Antar Stakeholders Dalam Pengembangan Kawasan Minapolitan Di Kabupaten Sidoarjo)*. Universitas Airlangga.
- Damayanti, D. (2016). Peran pemerintah daerah terhadap perkembangan koperasi di Kabupaten Kendal. *Majalah Ilmiah Inspiratif*, 2(2).
- Hidayat, S., & Nasution, I. (2013). Pelayanan Pencegahan dan Pemadam Kebakaran Pemerintah bagi Masyarakat dalam Mengatasi Musibah. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik*, 1(2), 176–191.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*. Media Sahabat Cendekia.

- Purwanto, B. H., & Soliha, E. (2017). Pengaruh karakteristik pekerjaan dan kompetensi terhadap kinerja melalui komitmen organisasional. *Jurnal Manajemen*, 21(2), 227–240.
- Rosalin, F., & Kawedar, W. (2011). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keandalan dan Timeliness Pelaporan Keuangan Badan Layanan Umum (Studi pada BLU di Kota Semarang)*. Universitas Diponegoro.
- SIRIH, S. R. I. H. (2018). *STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PEMBERDAYAAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN MAJENE*. UNIVERSITAS BOSOWA.
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.