



Implikasi Petunjuk Teknis dan Pelaksanaan Program Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di BAPPEDA Kabupaten Nabire

Paulus Desaulus Ngganggu Puang¹, Kristian H.P. Lambe², Amir Jaya³

^{1),2),3)} Program Magister Manajemen, Universitas Kristen Indonesia Paulus, Makassar, Indonesia, Makassar

Submitted: 10-02-2025 | Review 15-02-2025 | Revision 18-02-2025 | Accepted 27-02-2025

Abstrak

Penelitian ini menganalisis implikasi petunjuk teknis dan pelaksanaan program kerja terhadap kualitas pelayanan publik di BAPPEDA Kabupaten Nabire. Menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini melibatkan 45 pegawai sebagai responden. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi, serta dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petunjuk teknis (X1) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik (Y), di mana kejelasan dan keterperinciannya meningkatkan efektivitas kerja pegawai. Pelaksanaan program kerja (X2) juga berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, terutama dalam memastikan program berjalan sesuai kebutuhan masyarakat. Secara simultan, petunjuk teknis dan pelaksanaan program kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Implikasi penelitian ini menekankan pentingnya profesionalisme, transparansi, keterlibatan masyarakat, pelatihan pegawai, serta dukungan sarana dan prasarana dalam meningkatkan layanan publik di BAPPEDA Kabupaten Nabire.

Kata Kunci: Petunjuk Teknis, Program Kerja, Kualitas Pelayanan Publik.

Abstract: This study analyzes the implications of technical guidelines and the implementation of work programs on the quality of public services in BAPPEDA, Nabire Regency. Using a quantitative approach, this study involved 45 employees as respondents. Data collection was conducted through observation, questionnaires, and documentation, and analyzed using multiple linear regression with the SPSS application. The results of the study indicate that the technical guidelines (X1) have a significant effect on the quality of public services (Y), where their clarity and detail enhance the effectiveness of employees' work. The implementation of the work program (X2) also has a significant effect on the quality of public services, particularly in ensuring that the program runs according to the needs of the community. Simultaneously, technical guidelines and the implementation of work programs have a positive and significant influence on the quality of public services. The implications of this study emphasize the importance of professionalism, transparency, community involvement, employee training, and support for facilities and infrastructure in improving public services in BAPPEDA Nabire Regency.

Keywords: Technical Instructions, Work Programs, Public Service Quality.

¹E-mail: pauluspuang97@gmail.com

²E-mail: Kristian_lambe@ukipaulus.ac.id

³E-mail: Amirjaya0505@gmail.com

Pendahuluan

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi indikator utama keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 2022). Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) sebagai lembaga strategis memiliki peran penting dalam perencanaan dan pelaksanaan pembangunan daerah. Namun, efektivitas pelayanan publik di banyak daerah masih menghadapi berbagai kendala, terutama dalam implementasi petunjuk teknis dan program kerja yang belum optimal (Tjiptono & Chandra, 2022).

Di Kabupaten Nabire, masih terdapat tantangan dalam penerapan petunjuk teknis dan pelaksanaan program kerja yang berdampak pada kualitas layanan publik. Observasi awal menunjukkan bahwa sering kali petunjuk teknis tidak diimplementasikan secara optimal, sehingga menimbulkan kebingungan di tingkat pelaksana dan menghambat efektivitas program pembangunan daerah. Selain itu, minimnya keterlibatan masyarakat dalam proses perencanaan dan evaluasi program menyebabkan kurangnya responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat (Dori et al., 2025; Rauf et al., 2025). Proses monitoring dan evaluasi yang kurang efektif juga menjadi kendala dalam mengidentifikasi serta menyelesaikan permasalahan yang muncul dalam pelaksanaan program (Rahman, 2022).

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kejelasan petunjuk teknis dan efektivitas pelaksanaan program kerja (Kotler & Keller, 2022). BAPPEDA yang mampu menyusun dan menerapkan petunjuk teknis dengan baik serta melaksanakan program kerja yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik (Sulaiman & Ali, 2022). Namun, kajian spesifik mengenai keterkaitan antara petunjuk teknis, pelaksanaan program kerja, dan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Nabire masih terbatas.

Latar Belakang Masalah perlu menguraikan isu atau fenomena yang melatarbelakangi penelitian. Serta menyajikan data atau fakta pendukung untuk menunjukkan urgensi penelitian. Menguraikan kontribusi teoritis dan praktis yang diberikan oleh penelitian ini serta menjelaskan bagaimana penelitian ini melengkapi atau mengembangkan penelitian sebelumnya.

Penelitian ini menjadi penting karena pelayanan publik yang optimal merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Dengan memahami bagaimana petunjuk teknis dan pelaksanaan program kerja memengaruhi kualitas pelayanan publik, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi BAPPEDA Kabupaten Nabire dalam menyusun kebijakan yang lebih efektif. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi instansi pemerintah daerah lainnya dalam meningkatkan kualitas layanan publik melalui penguatan aspek teknis dan manajerial dalam perencanaan pembangunan daerah.

Tinjauan Literatur

Petunjuk Teknis dalam Manajemen Publik

Petunjuk teknis (Juknis) merupakan pedoman operasional yang memberikan arahan bagi pelaksanaan suatu kebijakan atau program agar berjalan secara sistematis dan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan (Kementerian Dalam Negeri, 2021). Dalam konteks pelayanan publik, petunjuk teknis berfungsi sebagai standar dalam menjalankan tugas pemerintahan yang efisien, transparan, dan akuntabel (Rahman,

2022). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kejelasan dan keterperincian petunjuk teknis berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas kerja pegawai dan kualitas layanan yang diberikan (Tjiptono & Chandra, 2022).

Dalam perspektif manajemen publik, petunjuk teknis yang efektif harus mencerminkan prinsip-prinsip **good governance** (Paembonan et al., 2024), seperti transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas (Sinaga, 2024). Implementasi petunjuk teknis yang kurang optimal sering kali menyebabkan ketidaksesuaian antara kebijakan dan pelaksanaannya di lapangan, yang pada akhirnya berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan publik (Wibowo, 2022). Oleh karena itu, keterlibatan pegawai dan pemangku kepentingan dalam penyusunan serta penerapan petunjuk teknis menjadi faktor krusial dalam menjamin efektivitas layanan publik (Medea et al., 2024).

Pelaksanaan Program Kerja dan Kualitas Pelayanan Publik

Program kerja adalah serangkaian rencana kegiatan yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu dalam organisasi, termasuk di sektor pemerintahan (Suyanto, 2022). Keberhasilan suatu program kerja bergantung pada kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat, ketersediaan sumber daya, serta monitoring dan evaluasi yang berkelanjutan (Ali & Sulaiman, 2022). Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa program kerja yang terstruktur dan fleksibel dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik (Kotler & Keller, 2022).

Dalam konteks BAPPEDA, pelaksanaan program kerja yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat dapat meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah daerah. Namun, kurangnya keterlibatan masyarakat dalam penyusunan program kerja sering kali menjadi kendala dalam pencapaian tujuan pelayanan publik (Kurniasari & Sugiyanto, 2020). Selain itu, efektivitas pelaksanaan program kerja juga dipengaruhi oleh kompetensi pegawai serta dukungan sarana dan prasarana yang memadai (Tjiptono, 2022).

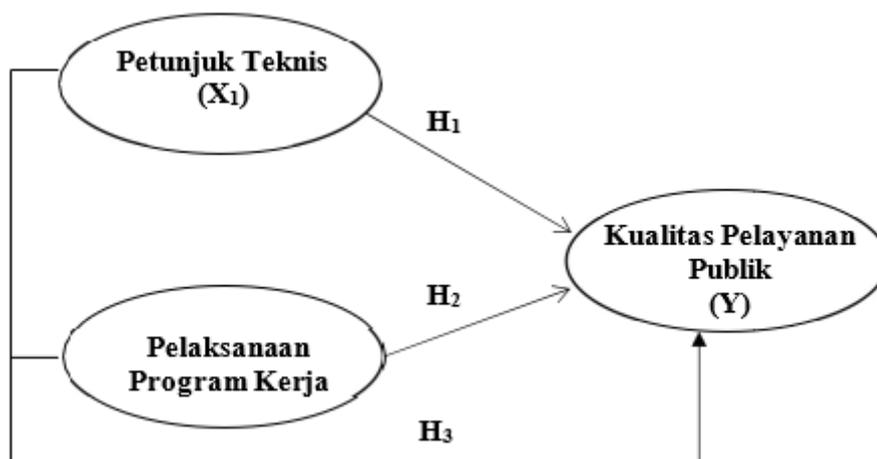
Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik mengacu pada sejauh mana layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah memenuhi harapan masyarakat. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (2022) mengidentifikasi lima dimensi utama dalam menilai kualitas layanan publik, yaitu:

1. **Reliability** (keandalan): kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten.
2. **Responsiveness** (daya tanggap): kesiapan dalam membantu dan memberikan layanan yang cepat.
3. **Assurance** (jaminan): kompetensi pegawai dalam memberikan layanan yang profesional dan terpercaya.
4. **Empathy** (empati): perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat.
5. **Tangibles** (bukti fisik): fasilitas, peralatan, dan kondisi lingkungan layanan yang memadai.

Penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dicapai melalui perbaikan petunjuk teknis dan program kerja yang lebih efektif (Sulaiman, 2022) (Halik et al., 2024). Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga memperkuat legitimasi dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah (Rahardjo, 2022).

Hipotesis dan Model Konseptual



Sumber: Pemikiran penulis. 2025

Gambar 1. Kerangka Konseptual, 2024

Berdasarkan kajian literatur di atas, penelitian ini mengajukan hipotesis sebagai berikut:

- **H1:** Petunjuk teknis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di BAPPEDA Kabupaten Nabire.
- **H2:** Pelaksanaan program kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di BAPPEDA Kabupaten Nabire.
- **H3:** Petunjuk teknis dan pelaksanaan program kerja berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik di BAPPEDA Kabupaten Nabire.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif asosiatif, yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh petunjuk teknis dan pelaksanaan program kerja terhadap kualitas pelayanan publik di BAPPEDA Kabupaten Nabire. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini berusaha menguji hubungan antara variabel-variabel menggunakan data numerik dan analisis statistik (Sugiyono, 2020).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja di BAPPEDA Kabupaten Nabire. Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah total pegawai adalah 45 orang, yang terdiri dari berbagai unit kerja yang terlibat langsung dalam perencanaan dan pelaksanaan program pembangunan daerah. Karena populasi yang relatif kecil, penelitian ini menggunakan metode sampling jenuh, di mana seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian (Sugiyono, 2020). Teknik ini dipilih untuk memastikan hasil penelitian dapat mencerminkan kondisi nyata yang terjadi di lingkungan BAPPEDA Kabupaten Nabire.

Penelitian ini dilakukan di BAPPEDA Kabupaten Nabire, Provinsi Papua, selama

periode Januari hingga Februari 2025. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada peran strategis BAPPEDA dalam perencanaan pembangunan daerah serta adanya fenomena terkait implementasi petunjuk teknis dan pelaksanaan program kerja yang belum optimal, sebagaimana diidentifikasi dalam observasi awal.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, yang disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian. Kuesioner tersebut terdiri dari pernyataan-pernyataan yang diukur menggunakan skala Likert dengan lima tingkat pilihan jawaban, mulai dari *Sangat Tidak Setuju (1)* hingga *Sangat Setuju (5)*. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan metode observasi dan dokumentasi sebagai data pelengkap.

Untuk menganalisis data yang diperoleh, penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25. Sebelum melakukan uji regresi, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan instrumen penelitian layak digunakan. Selanjutnya, dilakukan uji asumsi klasik, yang mencakup uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas, guna memastikan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi syarat statistik yang baik.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan melalui uji t (parsial) dan uji F (simultan) dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Uji t digunakan untuk mengukur pengaruh masing-masing variabel independen (petunjuk teknis dan pelaksanaan program kerja) terhadap variabel dependen (kualitas pelayanan publik) secara individu, sedangkan uji F digunakan untuk mengukur pengaruh kedua variabel independen secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik.

Hasil dari analisis ini diinterpretasikan untuk menjelaskan sejauh mana petunjuk teknis dan pelaksanaan program kerja memengaruhi kualitas pelayanan publik di BAPPEDA Kabupaten Nabire. Dengan metode yang digunakan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berbasis data empiris bagi pengambil kebijakan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini, sebaiknya hasil penelitian anda dapat menjawab pertanyaan penelitian / hipotesis yang anda rumuskan sebelumnya.

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 45 responden, yang merupakan pegawai BAPPEDA Kabupaten Nabire. Responden terdiri dari berbagai unit kerja yang bertanggung jawab atas perencanaan dan pelaksanaan program kerja di instansi tersebut.

Berdasarkan jenis kelamin, terdapat 28 responden laki-laki (62,2%) dan 17 responden perempuan (37,8%). Dari segi usia, mayoritas responden berusia 31-40 tahun (40%), diikuti oleh kelompok usia 41-50 tahun (33,3%), usia ≤ 30 tahun (17,8%), dan usia ≥ 51 tahun (8,9%). Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir S1 (68,9%), sedangkan 31,1% lainnya memiliki gelar S2. Dari aspek lama bekerja, sebagian besar pegawai telah bekerja selama 6-10 tahun (46,7%), diikuti oleh pegawai dengan pengalaman ≤ 5 tahun (31,1%), dan ≥ 11 tahun (22,2%).

Uji Statistik

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum melakukan analisis regresi, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen penelitian. Uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item

pernyataan dalam kuesioner memiliki nilai r -hitung $>$ r -tabel (0,294), sehingga dinyatakan valid. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha menghasilkan nilai 0,944, yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat keandalan yang sangat tinggi.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No	Pernyataan	r-hitung	r-tabel (0,294)	Keterangan
1	P1	0,874	0,294	Valid
2	P2	0,535	0,294	Valid
3	P3	0,874	0,294	Valid
4	P4	0,840	0,294	Valid
5	P5	0,640	0,294	Valid
6	P6	0,517	0,294	Valid
7	P7	0,627	0,294	Valid
8	P8	0,799	0,294	Valid
9	P9	0,840	0,294	Valid
10	P10	0,640	0,294	Valid
11	P11	0,557	0,294	Valid
12	P12	0,874	0,294	Valid
13	P13	0,840	0,294	Valid
14	P14	0,864	0,294	Valid
15	P15	0,741	0,294	Valid
16	P16	0,439	0,294	Valid
17	P17	0,580	0,294	Valid
18	P18	0,557	0,294	Valid
19	P19	0,844	0,294	Valid
20	P20	0,840	0,294	Valid
21	P21	0,646	0,294	Valid
22	P22	0,874	0,294	Valid
23	P23	0,840	0,294	Valid
24	P24	0,740	0,294	Valid
25	P25	0,840	0,294	Valid
26	P26	0,694	0,294	Valid

Sumber: Data diolah, 2024

Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui pengaruh petunjuk teknis (X_1) dan pelaksanaan program kerja (X_2) terhadap kualitas pelayanan publik (Y), dilakukan analisis regresi linier berganda. Model regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2,134 + 0,412X_1 + 0,503X_2 + e$$

Dari hasil tersebut, nilai konstanta 2,134 menunjukkan bahwa jika tidak ada perubahan pada X1 dan X2, maka kualitas pelayanan publik berada pada level 2,134. Koefisien regresi variabel petunjuk teknis (X1) = 0,412, artinya setiap peningkatan satu unit pada petunjuk teknis akan meningkatkan kualitas pelayanan publik sebesar 0,412. Sedangkan, koefisien variabel pelaksanaan program kerja (X2) = 0,503, yang berarti bahwa setiap peningkatan satu unit pada pelaksanaan program kerja akan meningkatkan kualitas pelayanan publik sebesar 0,503.

Uji t (Parsial)

Untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, dilakukan uji t dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji T

Variabel	t-hitung	Sig.	Keterangan
Petunjuk Teknis (X1)	3,242	0,002	Signifikan
Pelaksanaan Program Kerja (X2)	4,567	0,000	Signifikan

Sumber: Data diolah, 2024

Dari tabel di atas, terlihat bahwa **X1 memiliki nilai sig. 0,002 < 0,05**, yang berarti bahwa petunjuk teknis berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik (**H1 diterima**). Demikian pula, **X2 memiliki nilai sig. 0,000 < 0,05**, sehingga pelaksanaan program kerja juga berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik (**H2 diterima**).

Uji F (Simultan)

Untuk mengetahui pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y, dilakukan uji F dengan hasil berikut:

Tabel 3. Hasil Uji F

F-hitung	F-tabel	Sig.	Keterangan
345,166	3,21	0,000	Signifikan

Sumber: Data diolah, 2024

Pembahasan

Hasil penelitian ini mendukung teori bahwa petunjuk teknis yang jelas dan rinci sangat penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik (Tjiptono & Chandra, 2022). Kejelasan petunjuk teknis mengurangi ambiguitas dalam pelaksanaan tugas pegawai, sehingga meningkatkan akurasi dan efisiensi pelayanan. Hal ini sesuai dengan penelitian Rahman (2022) yang menemukan bahwa petunjuk teknis yang baik berkontribusi terhadap peningkatan akuntabilitas layanan publik.

Selain itu, pelaksanaan program kerja yang efektif juga memiliki dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Program kerja yang disusun dengan mempertimbangkan kebutuhan masyarakat akan lebih responsif dan tepat sasaran (Ali & Sulaiman, 2022). Hal ini sejalan dengan penelitian Kurniasari dan Sugiyanto (2020) yang menyatakan bahwa partisipasi masyarakat dalam penyusunan dan evaluasi program kerja dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Secara simultan, petunjuk teknis dan pelaksanaan program kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya kombinasi antara pedoman yang jelas dan pelaksanaan program yang baik

dalam meningkatkan kualitas layanan pemerintah daerah. Dengan demikian, BAPPEDA Kabupaten Nabire perlu memperbarui petunjuk teknis secara berkala serta meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam penyusunan program kerja untuk memastikan layanan publik yang lebih baik.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh petunjuk teknis dan pelaksanaan program kerja terhadap kualitas pelayanan publik di BAPPEDA Kabupaten Nabire. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petunjuk teknis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Kejelasan dan keterperincian petunjuk teknis membantu pegawai dalam menjalankan tugasnya secara lebih efektif dan efisien, sehingga meningkatkan akurasi dan transparansi layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Selain itu, pelaksanaan program kerja juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Program kerja yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, terstruktur dengan baik, serta melibatkan berbagai pemangku kepentingan terbukti mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh BAPPEDA. Hasil uji simultan menunjukkan bahwa petunjuk teknis dan pelaksanaan program kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, yang menegaskan bahwa kombinasi antara kebijakan yang jelas dan pelaksanaan yang optimal sangat diperlukan untuk meningkatkan efektivitas layanan pemerintahan.

Meskipun penelitian ini memberikan wawasan penting mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik, terdapat beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian ini hanya dilakukan pada satu instansi pemerintah daerah, sehingga generalisasi hasil ke instansi lain perlu dilakukan dengan hati-hati. Kedua, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang mengukur hubungan antar variabel secara statistik, namun belum mengeksplorasi lebih dalam faktor-faktor kontekstual yang mungkin memengaruhi implementasi kebijakan di lapangan.

Sebagai saran untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar dilakukan penelitian dengan pendekatan kualitatif untuk memahami lebih dalam dinamika implementasi petunjuk teknis dan program kerja dari perspektif pegawai dan masyarakat sebagai penerima layanan. Selain itu, penelitian lebih lanjut juga dapat memperluas cakupan wilayah studi dengan membandingkan efektivitas kebijakan serupa di berbagai daerah guna mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat pemerintahan daerah.

Dengan demikian, temuan penelitian ini menegaskan pentingnya perbaikan petunjuk teknis secara berkala, peningkatan keterlibatan pegawai dan masyarakat dalam penyusunan kebijakan, serta penguatan kapasitas kelembagaan untuk memastikan program kerja dapat diimplementasikan dengan lebih baik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengambil kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di BAPPEDA maupun instansi pemerintahan lainnya.

Daftar Pustaka

- Ali, S., & Sulaiman, A. (2022). Strategi pengembangan usaha dalam meningkatkan loyalitas konsumen dan profitabilitas pada Rich's Coffee. *Equilibrium Journal of Business and Economics*, 14(2), 112-125.
- Dori, H. P., Lambe, K. H. P., & Sabandar, S. Y. (2025). ANALISIS DAMPAK SISTEM PELAYANAN KAS DAERAH ONLINE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DI BANK PAPUA KANTOR CABANG UTAMA NABIRE. *ECOHOLIC: Jurnal Ekonomi Holistik*, 1(1), 27-34. <https://ojs.ukipaulus.ac.id/index.php/jeh/article/view/853>
- Halik, J. B., Rantererung, C. L., Sutomo, D. A., Rasinan, D., Daud, M., & Todingbua, M. A. (2024). *Era Disruptif* (J. B. Halik (ed.); 1st ed.). CV. Adanu Abimata. https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=kKUDEQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA179&ots=GVM0GTeahE&sig=ixF8ruUsRR4KmAtdE_GYwrlvO4k&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Kementerian Dalam Negeri. (2021). *Pedoman teknis pelayanan publik*. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri RI.
- Kotler, P., & Keller, K. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education.
- Kurniasari, F., & Sugiyanto, E. K. (2020). Dimensi kualitas pelayanan sebagai upaya peningkatan kepuasan pelanggan. *Business Management Analysis Journal*, 8(1), 112-125.
- Medea, F., Sabandar, S. Y., & Badawi, R. (2024). ANALISIS EFEKTIVITAS PELAKSANAAN ANGGARAN BELANJA PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN TORAJA UTARA. *MARIOBRE: Journal of Marketing Management and Innovative Business Review*, 2(1), 45-51. <https://www.ojsapaji.org/index.php/mariobre/article/view/226>
- Paembonan, R., Ma'na, P., & Halik, J. (2024). Analisis akuntabilitas kinerja keuangan daerah di kantor pelayanan kekayaan negara dan lelang kabupaten biak provinsi Papua. *MARIOBRE: Journal of Marketing Management and Innovative Business Review*, 2(2), 1-6. <https://www.ojsapaji.org/index.php/mariobre/article/view/254/143>
- Rauf, S. F., Lambe, K. H. P., & Baharuddin. (2025). Analisis implementasi kartu otsus kesehatan dan kualitas pelayanan kesehatan di provinsi papua tengah. *ECOHOLIC: Jurnal Ekonomi Holistik*, 1(1), 1-8. <https://ojs.ukipaulus.ac.id/index.php/jeh/article/view/847>
- Rahman, A. I. (2022). The influence of training and organizational commitment on employee performance through job satisfaction. *Trending Journal of Economics, Accounting, and Management*, 1(5), 1-22.
- Rahardjo, W. (2022). Manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan efektivitas birokrasi pemerintahan. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(3), 78-92.
- Sinaga, A. Z. (2024). Implementasi prinsip good governance dalam program kerja BAPPEDA Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(13), 36-43. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12702754>
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suyanto, A. M. A., & Agustin, D. P. (2022). Analysis of the effectiveness of social media promotion on skincare products measured by the EPIC model. *Asian Journal of Research in Business and Management*, 4(1), 231-239.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2022). *Service quality & satisfaction* (4th ed.). Andi Offset.

Wibowo, A. (2022). *Manajemen sumber daya manusia: Menghadapi tumbuhnya generasi milenial di era revolusi industri 4.0*. Rajawali Pers.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2022). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.