



Langkah Bersama Intelektua

Jurnal Inovasi dan Pengabdian Masyarakat (JIPM)

Homepage: <https://langkahbersama.id/index.php/jipm>

ISSN: 3123 - 3058 (Media Online)

Volume 2, No 6 Agustus 2026 (Halaman 782-789)

PERAN FRONT OFFICE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH (BKD) PROVINSI BANTEN

Rakha Azhandra¹, Rahmat Taufik²

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Pamulang,
Kota.serang, Indonesia^{1,2}

Email : raka.azhandra@gmail.com¹, dosen03033@unpam.ac.id²

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu aspek penting dalam membangun tata kelola pemerintahan yang efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Front Office memiliki posisi strategis karena menjadi bagian pertama yang berinteraksi langsung dengan Aparatur Sipil Negara (ASN) maupun masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kepegawaian. Kegiatan ini bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan peran Front Office dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik pada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Banten, sekaligus mengidentifikasi hambatan yang muncul selama proses pelayanan. Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui keterlibatan langsung dalam aktivitas Front Office, pengamatan terhadap proses pelayanan, serta pelaksanaan berbagai pekerjaan administrasi selama kegiatan magang. Aktivitas yang dilakukan meliputi penerimaan dan pengarahannya pemohon, pemeriksaan awal kelengkapan dokumen, pemberian informasi mengenai persyaratan pelayanan, konsultasi kepegawaian, serta koordinasi dengan bidang teknis terkait. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa Front Office memiliki fungsi penting sebagai penghubung antara pemohon dan bidang teknis sekaligus sebagai representasi awal kualitas pelayanan BKD. Beberapa kendala yang ditemukan berupa ketidaklengkapan berkas pemohon, peningkatan jumlah pemohon pada periode tertentu, dan keterbatasan informasi mengenai perkembangan berkas yang masih diproses. Peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penguatan koordinasi antarbidang, penyediaan informasi persyaratan, pemanfaatan konsultasi daring, serta penggunaan teknologi informasi seperti SIMPEG dan SIKAP. Dengan demikian, optimalisasi fungsi Front Office melalui pelayanan yang ramah, informatif, tertib, dan didukung teknologi dapat berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas pelayanan kepegawaian di BKD Provinsi Banten.

Kata Kunci: Front Office, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Administrasi Kepegawaian, BKD

Article History

Received: 30 Agustus 2026

Reviewed: 30 Agustus 2026

Published: 31 Agustus 2026

Copyright : Author

Publish by : JIPM



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

ABSTRACT

The quality of public services is an important element in establishing effective, responsive, and user-oriented government governance. The Front Office holds a strategic position as the first service unit interacting directly with Civil Servants (ASN) and members of the public requiring personnel administration services. This activity aimed to identify and describe the role of the Front Office in improving public service quality at the Regional Civil Service Agency (BKD) of Banten Province while identifying obstacles encountered during service delivery. The activity was conducted through direct involvement in Front Office operations, observation of service processes, and participation in administrative activities during the internship. The activities included receiving and directing applicants, conducting preliminary document checks, providing information concerning service requirements, assisting with personnel consultations, and coordinating with relevant technical divisions. The results indicate that the Front Office plays an essential role as an intermediary between service applicants and technical divisions while representing the initial image of BKD's service quality. Several challenges were identified, including incomplete applicant documents, increased numbers of applicants during certain periods, and limited access to information regarding documents still being processed by technical divisions. Service improvement efforts include strengthening coordination among divisions, providing accessible information on service requirements, utilizing online consultation services, and supporting personnel services through digital systems such as SIMPEG and SIKAP. Therefore, optimizing Front Office functions through friendly, informative, well-organized, and technology-supported services can contribute to improving the effectiveness and quality of personnel administration services at the Regional Civil Service Agency of Banten Province.

Keywords: *Front Office, Service Quality, Public Service, Personnel Administration, Regional Civil Service Agency.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu bagian penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat dan aparatur terhadap layanan administrasi yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Dalam pengelolaan kepegawaian daerah, Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Banten memiliki tanggung jawab yang cukup besar. Berdasarkan data kepegawaian per Desember 2025, jumlah Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Pemerintah Provinsi Banten mencapai 21.540 orang, sehingga dibutuhkan pengelolaan pelayanan kepegawaian yang tertib, terintegrasi, dan mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi serta meningkatnya tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik.

Salah satu bagian yang memiliki peran langsung dalam proses pelayanan tersebut adalah Front Office. Unit ini menjadi titik awal interaksi antara BKD dengan ASN maupun masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kepegawaian. Front Office tidak hanya bertugas

menerima pemohon dan dokumen, tetapi juga memberikan informasi awal, memeriksa kelengkapan persyaratan, mengarahkan pemohon sesuai jenis layanan, serta menghubungkan kebutuhan pemohon dengan bidang teknis yang berwenang. Dengan posisi tersebut, kualitas pelayanan Front Office turut menentukan kesan awal pengguna layanan terhadap kinerja BKD secara keseluruhan.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan Front Office masih menghadapi sejumlah kendala. Beberapa pemohon belum memahami prosedur maupun persyaratan administrasi, sehingga masih ditemukan dokumen yang tidak lengkap. Selain itu, pada periode tertentu terjadi peningkatan jumlah pemohon yang dapat menimbulkan antrean, sementara informasi mengenai perkembangan berkas yang sedang diproses pada bidang teknis belum selalu dapat diperoleh secara cepat. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kecepatan, kenyamanan, dan efektivitas pelayanan. Pada laporan magang juga dijelaskan bahwa pelayanan berbasis sistem informasi masih menghadapi tantangan, seperti proses input data yang cukup rumit, pengumpulan data yang lambat, serta perlunya penyederhanaan penggunaan sistem agar dapat mendukung pelayanan secara lebih optimal.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penguatan koordinasi antara Front Office dengan bidang teknis, penyediaan informasi persyaratan secara lebih mudah diakses, pemanfaatan media sosial dan website, serta layanan konsultasi secara daring. Teknologi informasi seperti SIMPEG dan SIKAP juga dimanfaatkan untuk membantu petugas memperoleh data yang dibutuhkan dan memberikan kepastian informasi kepada pemohon. Pemanfaatan layanan digital tersebut dapat mengurangi kunjungan tatap muka yang tidak diperlukan sekaligus mendukung pelayanan yang lebih efisien.

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian melalui pelaksanaan magang pada bagian Front Office BKD Provinsi Banten menjadi sarana untuk memahami secara langsung penerapan pelayanan publik dalam lingkungan pemerintahan. Kegiatan ini berfokus pada peran Front Office dalam meningkatkan kualitas pelayanan, mengidentifikasi berbagai hambatan yang muncul dalam pelayanan kepegawaian, serta memahami upaya yang dilakukan untuk menciptakan pelayanan yang ramah, informatif, tertib, dan responsif. Hasil kegiatan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya optimalisasi fungsi Front Office sebagai penghubung antara pengguna layanan dan bidang teknis dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan publik di BKD Provinsi Banten.

METODE KEGIATAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini dilaksanakan melalui kegiatan magang pada bagian Front Office Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Banten. Pelaksanaan kegiatan berlangsung selama 30 hari kerja dengan mengikuti jadwal dan ketentuan operasional yang berlaku di instansi. Kegiatan dilaksanakan menggunakan skema kerja yang menyesuaikan kebijakan BKD Provinsi Banten, yaitu Work From Office (WFO) pada Senin sampai Kamis dan Work From Home (WFH) pada hari Jumat.

Metode kegiatan dilakukan melalui pendekatan partisipatif, yaitu mahasiswa terlibat secara langsung dalam aktivitas pelayanan dan administrasi di lingkungan BKD Provinsi Banten. Pelaksanaan kegiatan dibagi menjadi tiga tahapan utama, yaitu persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi. Pada tahap persiapan dilakukan penyelesaian administrasi magang, penerimaan persetujuan dari instansi, serta pengarahan mengenai lingkungan kerja, tata tertib, struktur organisasi, dan pembagian tugas. Tahapan tersebut dilakukan agar mahasiswa memiliki pemahaman awal mengenai mekanisme kerja sebelum terlibat dalam pelayanan secara langsung.

Tahap pelaksanaan dilakukan dengan keterlibatan langsung pada berbagai aktivitas Front Office. Kegiatan yang dilaksanakan meliputi menerima dan mengarahkan tamu atau pemohon, menerima serta mencatat surat masuk, memeriksa kelengkapan dokumen, memberikan lembar disposisi, mendistribusikan surat kepada bidang terkait, melakukan penataan dan digitalisasi arsip, serta membantu pelayanan administrasi kepegawaian. Mahasiswa juga membantu memberikan informasi awal mengenai persyaratan dan alur pelayanan, seperti kenaikan pangkat, izin belajar, mutasi, konsultasi kepegawaian, serta informasi terkait seleksi CASN/PPPK.

Selain praktik langsung, kegiatan dilakukan melalui pengamatan terhadap mekanisme pelayanan untuk mengetahui peran Front Office, pola koordinasi dengan bidang teknis, serta berbagai kendala yang terjadi selama proses pelayanan. Koordinasi dilakukan terutama dengan Bidang Perencanaan dan Mutasi Pegawai, Bidang Pembinaan dan Data Pegawai, serta Bidang Pengembangan Sumber Daya Aparatur. Setiap dokumen atau kebutuhan pemohon yang diterima Front Office selanjutnya diarahkan kepada bidang yang memiliki kewenangan sesuai jenis layanan.

Tahap terakhir adalah evaluasi. Evaluasi dilakukan terhadap pelaksanaan pekerjaan, kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan beradaptasi, komunikasi, serta pemahaman terhadap prosedur pelayanan. Hasil pengamatan dan pengalaman selama kegiatan kemudian dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan pelaksanaan pelayanan Front Office, hambatan yang ditemukan, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di BKD Provinsi Banten. Seluruh rangkaian kegiatan selanjutnya dituangkan dalam laporan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan magang sekaligus bahan evaluasi terhadap pengalaman yang diperoleh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan magang pada bagian Front Office Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Banten memberikan gambaran secara langsung mengenai proses pelayanan administrasi kepegawaian kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) maupun masyarakat. Selama kegiatan berlangsung, mahasiswa terlibat dalam penerimaan dan pengarahan pemohon, pemeriksaan awal dokumen, penyampaian informasi pelayanan, pengelolaan surat dan arsip, konsultasi kepegawaian, serta koordinasi dengan bidang teknis. Kegiatan tersebut menunjukkan bahwa Front Office mempunyai kedudukan strategis sebagai titik awal pelayanan sekaligus penghubung antara pengguna layanan dengan unit yang menangani proses administrasi lebih lanjut.

1. Peran Front Office dalam Pelayanan Kepegawaian

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa fungsi Front Office tidak terbatas pada penerimaan tamu dan dokumen. Petugas juga memberikan informasi mengenai persyaratan dan alur pelayanan, melakukan pemeriksaan awal kelengkapan berkas, serta mengarahkan pemohon kepada bidang yang sesuai dengan kebutuhannya. Pelayanan tersebut mencakup berbagai kepentingan kepegawaian, seperti kenaikan pangkat, mutasi, izin belajar, konsultasi kepegawaian, informasi seleksi CASN/PPPK, dan pelayanan informasi melalui PPID.

Pemeriksaan awal terhadap dokumen menjadi bagian penting karena dapat mengurangi kemungkinan berkas yang tidak memenuhi persyaratan diteruskan kepada bidang teknis. Dengan demikian, proses administrasi dapat berlangsung lebih tertib dan pemohon memperoleh penjelasan sejak awal mengenai kekurangan dokumen yang harus dilengkapi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa ketelitian, kemampuan berkomunikasi, keramahan, serta pemahaman terhadap prosedur merupakan unsur penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan Front Office.

Front Office juga berperan sebagai representasi awal kualitas pelayanan BKD Provinsi Banten. Cara petugas menyambut, memberikan penjelasan, dan merespons kebutuhan pemohon dapat membentuk persepsi terhadap pelayanan instansi secara keseluruhan. Oleh karena itu, pelayanan yang ramah dan informatif perlu dipertahankan sebagai bagian dari penerapan pelayanan prima.

2. Pengelolaan Administrasi dan Persuratan

Selain pelayanan langsung, kegiatan Front Office berkaitan erat dengan administrasi persuratan. Selama pelaksanaan magang, mahasiswa melakukan berbagai kegiatan mulai dari menerima surat masuk, memeriksa kelengkapan, mencatatnya dalam buku agenda, memberikan lembar disposisi, hingga mendistribusikan dokumen kepada bidang terkait. Kegiatan lainnya meliputi pengelompokan surat berdasarkan tingkat urgensi, penataan arsip berdasarkan klasifikasi dan tanggal penerimaan, serta membantu penomoran surat keluar.

Pengelolaan tersebut menunjukkan bahwa tertib administrasi menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan. Kesalahan pencatatan atau pendistribusian dokumen berpotensi menghambat tindak lanjut pelayanan. Oleh sebab itu, ketelitian dan kejelasan alur dokumen diperlukan agar setiap surat maupun berkas dapat diteruskan kepada unit yang tepat dan diproses sesuai kebutuhan.

Sebagian pengelolaan dokumen juga dilakukan secara digital, seperti pemindaian dokumen penting sebagai arsip cadangan dan penyusunan rekapitulasi ketika melaksanakan WFH. Praktik tersebut memberikan dukungan terhadap pengelolaan arsip yang lebih terstruktur sekaligus mengurangi risiko kehilangan informasi penting.

3. Koordinasi Front Office dengan Bidang Teknis

Pelayanan kepegawaian tidak dapat diselesaikan oleh Front Office secara mandiri karena proses lanjutan berada pada bidang teknis. Berdasarkan kegiatan yang dilakukan, Front Office berkoordinasi dengan Bidang Perencanaan dan Mutasi Pegawai, Bidang Pembinaan dan Data Pegawai, serta Bidang Pengembangan Sumber Daya Aparatur. Berkas yang diterima kemudian diteruskan sesuai jenis pelayanan dan kewenangan masing-masing bidang.

Koordinasi tersebut terlihat, misalnya, ketika berkas usulan kenaikan pangkat diteruskan kepada bidang terkait, ketika pemohon membutuhkan informasi seleksi CASN/PPPK, maupun ketika terdapat pertanyaan mengenai perkembangan suatu berkas. Selain itu, Front Office turut menyampaikan berbagai informasi mengenai kebijakan kepegawaian dan program pengembangan aparatur. Dengan demikian, Front Office memiliki fungsi sebagai jembatan komunikasi yang menghubungkan kebutuhan pengguna dengan proses administrasi pada unit teknis.

Koordinasi yang berjalan dengan baik dapat mengurangi kebingungan pemohon serta mencegah pengguna layanan berpindah dari satu bagian ke bagian lainnya tanpa memperoleh kepastian. Kecepatan penyampaian informasi dari bidang teknis kepada Front Office juga menjadi faktor penting agar petugas dapat memberikan informasi yang akurat kepada pemohon.

4. Hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan

Berdasarkan pengamatan selama kegiatan, terdapat beberapa kendala yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Salah satu permasalahan yang cukup sering terjadi adalah pemohon datang dengan dokumen yang belum lengkap atau belum memahami persyaratan layanan. Kondisi tersebut membuat petugas perlu memberikan penjelasan kembali dan meminta pemohon melengkapi dokumen sebelum proses dapat dilanjutkan.

Kendala lainnya adalah meningkatnya jumlah pengguna layanan pada periode tertentu, terutama menjelang proses kenaikan pangkat maupun pembukaan seleksi CASN/PPPK. Peningkatan jumlah pemohon dapat menimbulkan antrean sehingga membutuhkan kemampuan petugas untuk tetap memberikan pelayanan secara tertib dan responsif. Selain itu, ketika pemohon menanyakan perkembangan berkas yang sedang ditangani bidang teknis, informasi tersebut tidak selalu dapat diperoleh Front Office secara langsung.

Secara ringkas, temuan kegiatan dapat disajikan sebagai berikut:

Aspek Pelayanan	Hasil/Temuan	Upaya yang Dilakukan
Kelengkapan berkas	Sebagian pemohon belum membawa dokumen lengkap	Pemeriksaan awal dan pemberian informasi persyaratan
Pemahaman prosedur	Masih terdapat pemohon yang belum memahami alur pelayanan	Penjelasan langsung dan penyediaan informasi pelayanan
Antrean pelayanan	Terjadi peningkatan pemohon pada periode tertentu	Pengarahan pemohon dan optimalisasi layanan konsultasi
Status berkas	Informasi proses pada bidang teknis belum selalu tersedia secara cepat	Memperkuat koordinasi Front Office dengan bidang teknis
Penyampaian informasi	Membutuhkan informasi yang cepat dan akurat	Pemanfaatan media digital dan konsultasi daring
Administrasi dokumen	Membutuhkan ketelitian dalam pencatatan dan distribusi	Penataan arsip, rekapitulasi, dan digitalisasi dokumen

Temuan tersebut bersumber dari pengalaman dan pengamatan kegiatan magang, terutama mengenai ketidaklengkapan berkas, peningkatan jumlah pemohon, keterbatasan informasi status dokumen, serta kebutuhan koordinasi yang lebih baik.

5. Penerapan Pelayanan Prima dan Pemanfaatan Teknologi

Upaya peningkatan kualitas pelayanan Front Office dilakukan dengan menerapkan prinsip keramahan, kecepatan, keterbukaan informasi, dan kepastian pelayanan. Transparansi diwujudkan melalui penyampaian informasi mengenai persyaratan sehingga pemohon dapat mengetahui dokumen yang harus disiapkan sebelum proses administrasi dilanjutkan. Front Office juga mendukung keterbukaan informasi publik melalui pelayanan PPID.

Pemanfaatan teknologi turut mendukung efektivitas pelayanan. Dalam laporan disebutkan bahwa informasi dari SIMPEG dan SIKAP digunakan untuk membantu petugas memberikan kepastian data kepada pemohon. Layanan konsultasi daring dan penyampaian informasi seleksi CASN/PPPK melalui SSCASN juga membantu mengurangi kunjungan langsung yang sebenarnya dapat diselesaikan melalui akses informasi digital.

Selain pemanfaatan teknologi, BKD Provinsi Banten melakukan beberapa upaya perbaikan dengan menyediakan informasi persyaratan di area Front Office, melakukan sosialisasi melalui media sosial dan website, meningkatkan koordinasi dengan bidang teknis, serta menyediakan konsultasi daring. Langkah tersebut diarahkan untuk meningkatkan kenyamanan sekaligus efisiensi pelayanan kepada ASN maupun masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil kegiatan memperlihatkan bahwa Front Office mempunyai fungsi yang lebih luas daripada sekadar penerima tamu dan berkas. Unit ini menjadi pintu awal pelayanan, pusat penyampaian informasi, pemeriksa administrasi awal, sekaligus penghubung antara pemohon dengan bidang teknis. Kombinasi antara kompetensi petugas, koordinasi antarunit, ketertiban administrasi, serta pemanfaatan teknologi menjadi faktor penting dalam mendukung

pelayanan kepegawaian yang lebih efektif. Pengalaman kegiatan magang juga menunjukkan bahwa peningkatan kualitas Front Office dapat memberikan kontribusi terhadap terciptanya pelayanan publik BKD Provinsi Banten yang lebih ramah, informatif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan.



Foto 1 : Foto Pelayanan ke Tamu



Foto 2 : Foto Mencatat Surat Masuk & Disposisi

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pelaksanaan kegiatan magang pada bagian Front Office Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Banten menunjukkan bahwa Front Office memiliki peran strategis sebagai pintu awal dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kepegawaian. Perannya tidak hanya terbatas

pada menerima tamu dan berkas, tetapi juga mencakup pemberian informasi, pemeriksaan awal kelengkapan dokumen, pengarahan pemohon sesuai kebutuhan layanan, konsultasi kepegawaian, serta koordinasi dengan bidang teknis. Pelayanan yang diberikan telah mengarah pada penerapan prinsip pelayanan prima melalui keramahan, ketelitian, keterbukaan informasi, dan pemanfaatan teknologi seperti SIMPEG dan SIKAP. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, terutama ketidaklengkapan berkas pemohon, meningkatnya jumlah pengguna layanan pada periode tertentu, serta keterbatasan informasi mengenai perkembangan dokumen yang sedang diproses oleh bidang teknis. Dengan demikian, kualitas pelayanan Front Office sangat dipengaruhi oleh kemampuan petugas, ketertiban administrasi, koordinasi antarunit, dan dukungan teknologi informasi dalam memenuhi kebutuhan ASN maupun masyarakat.

Saran

BKD Provinsi Banten diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan Front Office melalui penguatan koordinasi antara petugas pelayanan dengan bidang teknis agar informasi mengenai proses dan status berkas dapat disampaikan secara lebih cepat dan akurat. Penyampaian informasi mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan juga perlu terus dioptimalkan melalui media informasi di area pelayanan, website, media sosial, serta konsultasi daring sehingga pemohon dapat mempersiapkan dokumen sebelum datang ke kantor. Selain itu, optimalisasi pemanfaatan sistem informasi kepegawaian perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk mendukung pelayanan yang lebih efektif dan mengurangi ketergantungan terhadap proses administrasi manual. Peningkatan kompetensi petugas dalam komunikasi, penguasaan prosedur, serta penggunaan teknologi juga penting agar Front Office mampu memberikan pelayanan yang semakin responsif, informatif, tertib, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, N., Fitriyah, A., Supriatna, A., Wahyudi, A. D., Rosaeti, L., Gulo, Y. N., & Taufik, R. (2025). Membangun Generasi Mandiri: Kombinasi Pendidikan Keuangan dan Pengembangan SDM di MA Al-Ulya Al Mubarak. *Aksi Kita: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 1(4), 551-557.
- Andarwati, D., Rusli, Z., & Andri, S. (2019). Efektivitas sistem manajemen informasi kepegawaian. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 17(2), 334-340.
- Moenir, A. S. (2014). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas pelayanan publik: Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik*. Media Sahabat Cendikia.
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & Suranto, S. (2017). Faktor penyebab belum optimalnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam birokrasi pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabhu*, 1(01), 22-36.
- Salsabillah, N. M. H., & Mursyidah, L. (2022). Efektivitas sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) pada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Sidoarjo. *Web of Scientist: International Scientific Research Journal*, 3(2).
- Semil, N. (2018). *Pelayanan prima instansi pemerintah: Kajian kritis pada sistem pelayanan publik di Indonesia*. Kencana.
- Sutrisno, S. (2020). Prinsip netralitas Aparatur Sipil Negara dalam pemilihan kepala daerah. *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, 26(3), 522-544.
- Zendrato, R. R. S., Waruwu, M. H., Mendrofa, S. A., & Hulu, P. F. (2024). Analisis proses perekrutan PPPK daerah di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Gunungsitoli. *Jurnal Ilmiah Metansi (Manajemen dan Akuntansi)*, 7(1), 175-187.