

Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi: Prinsip Kategori Barang, dan Jenis Layanan

Sri Yulianty Mozin^{1*}, Syarifah Arkani², Siti Nurhaliza Labasir³

¹⁻³ Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

Korespondensi penulis: yulmozin@ung.ac.id

Abstract. *Public service is a reflection of the relationship between the state and its citizens, measured through the effectiveness, accessibility, and accountability of bureaucracy in fulfilling basic public rights. This article examines public services from an administrative perspective by focusing on the principles of goods categorization (public goods, private goods, club goods, and common goods) and the classification of service types (goods and services). The study adopts a qualitative literature review approach by analyzing scholarly literature and public policy documents. The findings indicate that a precise understanding of public goods classification has strategic implications for policy formulation, resource allocation, and bureaucratic performance evaluation. This study further highlights that public service reform in Indonesia continues to face structural and cultural challenges, particularly in integrating good governance values and new public service principles. The article recommends a conceptual and institutional renewal to ensure that service systems are more adaptive to digital and inclusive societal dynamics.*

Keywords: *Public Service, Public Administration, Goods Category, Service Types, Bureaucratic Reform*

Abstrak. Pelayanan publik merupakan cerminan hubungan antara negara dan warga negara yang diukur melalui efektivitas, aksesibilitas, dan akuntabilitas birokrasi dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Artikel ini membahas pelayanan publik dalam perspektif administrasi dengan fokus pada prinsip kategori barang (barang publik, barang privat, barang klub, dan barang komunal) serta klasifikasi jenis layanan (barang dan jasa). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif berbasis studi pustaka dengan menelaah literatur akademik dan dokumen kebijakan dari berbagai sumber. Hasil kajian menunjukkan bahwa pemahaman yang tepat atas kategori barang publik memiliki implikasi strategis dalam perumusan kebijakan pelayanan, pengalokasian sumber daya, serta mekanisme evaluasi kinerja birokrasi. Penelitian ini juga menegaskan bahwa reformasi pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi tantangan struktural dan kultural, khususnya dalam integrasi antara nilai-nilai good governance dan prinsip new public service. Rekomendasi artikel ini mengarah pada perlunya pembaruan konseptual dan kelembagaan agar sistem pelayanan lebih adaptif terhadap dinamika masyarakat digital dan inklusif.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Administrasi Publik, Kategori Barang, Jenis Layanan, Reformasi Birokrasi

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan jantung dari fungsi pemerintahan modern yang bertujuan mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui pemenuhan hak-hak dasar warga negara. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam praktiknya, pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari konteks administrasi negara, terutama dalam hal efektivitas, efisiensi, dan keadilan distribusi layanan kepada masyarakat (Rachman, 2021).

Kajian pelayanan publik dalam perspektif administrasi menekankan pentingnya pemahaman mengenai prinsip-prinsip dasar kategori barang publik. Klasifikasi barang dalam

teori ekonomi barang privat, publik, klub, dan komunal menjadi kerangka fundamental untuk menentukan bentuk layanan yang tepat sasaran dan sesuai fungsi. Cahyono & Iskandar (2022) menyatakan bahwa pengelolaan barang publik oleh negara merupakan instrumen vital dalam menciptakan keadilan sosial dan pemerataan kesejahteraan. Sementara itu, Denhardt & Denhardt (2007) menekankan pentingnya pendekatan *New Public Service* (NPS) yang menggeser paradigma birokrasi dari rule-based menjadi citizen-centered.

Kenyataannya, implementasi pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan struktural, antara lain ketidaksesuaian antara klasifikasi barang dan sistem pemberian layanan, rendahnya transparansi dan akuntabilitas birokrasi, serta lemahnya inovasi dalam pelayanan berbasis digital (Marwiyah, 2023; Widya Wicaksono, 2024). Sebagai contoh, layanan kependudukan melalui aplikasi Pandu Cakti (Zica & Fanida, 2022) telah menunjukkan potensi besar dalam mendorong efisiensi layanan, namun belum sepenuhnya diadopsi secara merata di daerah. Hal ini mengindikasikan adanya ketimpangan kelembagaan dan pemahaman yang lemah atas prinsip-prinsip klasifikasi layanan dalam kerangka administrasi publik.

Berbagai literatur kontemporer menunjukkan bahwa penataan sistem pelayanan berbasis prinsip kategori barang belum mendapatkan perhatian yang memadai dalam agenda reformasi birokrasi. Harefa (2016) mengungkap bahwa pelimpahan kewenangan pelayanan pajak ke daerah belum sepenuhnya diikuti oleh penyesuaian sistem pelayanan yang efisien dan adil. Seran et al. (2024) pun mencatat bahwa pelayanan administratif masih menghadapi kendala serius dari sisi kapasitas SDM dan tata kelola informasi. Hal ini menunjukkan adanya *policy gap* antara regulasi dan realitas implementasi yang perlu dijembatani melalui kerangka konseptual yang lebih komprehensif.

Urgensi penelitian ini semakin menguat di tengah tuntutan transformasi pelayanan publik ke arah digital dan adaptif, di mana kategori barang dan jenis layanan memegang peran penting dalam perumusan kebijakan yang responsif. Seiring dengan masuknya era digitalisasi pemerintahan dan perkembangan Mall Pelayanan Publik (MPP), pertanyaan krusial yang perlu dijawab adalah: apakah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah telah diklasifikasikan dan disesuaikan dengan jenis dan karakteristik barang publik yang diatur secara konseptual?

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk:

- Mengidentifikasi dan menganalisis prinsip-prinsip kategori barang dalam konteks pelayanan publik di Indonesia.
- Menelaah keterkaitan antara jenis layanan (barang vs. jasa) dengan pengelolaan birokrasi publik.

- Mengkaji tantangan dan peluang penguatan sistem pelayanan berbasis klasifikasi barang dari perspektif administrasi publik.

Dengan pendekatan teoritis dan refleksi dari praktik empiris, diharapkan artikel ini memberikan kontribusi penting dalam pengembangan kebijakan pelayanan publik yang lebih efektif, adil, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

2. KAJIAN TEORITIS

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan instrumen negara dalam menjamin hak-hak dasar warga negara atas barang dan jasa yang berkaitan langsung dengan kehidupan sosial, ekonomi, dan administratif (Rachman, 2021). Dalam pandangan administrasi publik, pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh lembaga pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan asas kepastian, akuntabilitas, dan kesetaraan (Sellang, 2019). Hardiyansyah (2011) menambahkan bahwa pelayanan publik idealnya tidak hanya efisien secara administratif, tetapi juga mengandung nilai-nilai etika, transparansi, dan kepedulian terhadap kebutuhan warga negara.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 secara tegas menyatakan bahwa pelayanan publik harus menjamin kepastian hukum, kejelasan prosedur, waktu, biaya, serta hak untuk memperoleh layanan yang adil. Dimensi pelayanan publik mencakup tiga elemen utama: pelayanan administratif, pelayanan barang publik, dan pelayanan jasa sosial (Marwiyah, 2023; Riska & Seran, 2024). Ketiga jenis layanan ini seringkali tumpang tindih dalam praktik, sehingga memerlukan pemetaan klasifikasi yang lebih presisi.

Prinsip Kategori Barang dalam Administrasi Publik

Teori ekonomi publik membagi barang ke dalam empat kategori: barang privat, barang publik, barang klub, dan barang komunal (Musgrave & Musgrave, 1989; Cahyono & Iskandar, 2022). Barang publik adalah barang yang bersifat non-rival dan non-excludable, seperti penerangan jalan, pertahanan, dan keamanan. Sebaliknya, barang privat bersifat rival dan excludable seperti makanan dan pakaian. Barang klub memiliki akses terbatas namun tidak bersaing, misalnya taman eksklusif atau fasilitas layanan premium. Sementara barang komunal (common goods) seperti air bersih dan hutan, bersifat rival namun tidak ekscludable.

Dalam konteks administrasi publik, klasifikasi ini penting karena memengaruhi cara negara mengelola, membiayai, dan menyampaikan layanan tersebut (Rachman, 2021; Harefa, 2016). Salah satu kelemahan tata kelola publik di Indonesia adalah tidak adanya pembedaan yang jelas dalam mekanisme penyediaan barang berdasarkan sifat dasarnya. Contohnya

adalah pengelolaan layanan air bersih atau pendidikan dasar yang kerap kali diberlakukan seperti barang privat, padahal hakikatnya adalah barang publik atau komunal.

Jenis Layanan: Barang vs. Jasa

Jenis layanan publik dalam perspektif administrasi dibedakan menjadi layanan berbasis barang (produk fisik, seperti KTP, SIM, paspor) dan layanan berbasis jasa (interaksi langsung dan personal, seperti konsultasi hukum, layanan kesehatan, dan pendidikan). Marjoni Rachman (2021) menjelaskan bahwa pembagian ini menentukan bagaimana birokrasi merancang SOP, kualitas layanan, dan standar waktu pelayanan.

Menurut konsep *service-dominant logic*, pelayanan berbasis jasa cenderung lebih kompleks karena melibatkan unsur emosional, partisipatif, dan komunikasi dua arah yang intens (Denhardt & Denhardt, 2007). Oleh karena itu, model evaluasi dan pengukuran kinerja layanan harus disesuaikan dengan karakteristik jenis layanan yang diberikan.

Teori Reformasi Pelayanan Publik: OPA, NPM, dan NPS

Paradigma pelayanan publik terus berevolusi dari era *Old Public Administration (OPA)* yang menekankan hierarki dan regulasi, menuju *New Public Management (NPM)* yang menitikberatkan pada efisiensi dan orientasi pasar, hingga *New Public Service (NPS)* yang mengedepankan partisipasi warga dan nilai-nilai demokrasi (Wicaksono, 2024). Denhardt & Denhardt (2007) menegaskan bahwa NPS menolak model klien dan konsumen dalam pelayanan, dan lebih memilih konsep "warga negara sebagai mitra".

Dalam kerangka ini, pengelompokan kategori barang dan klasifikasi jenis layanan menjadi dasar penting untuk menerapkan prinsip-prinsip NPS secara operasional. Kebijakan pelayanan publik yang baik adalah kebijakan yang menyelaraskan substansi layanan dengan karakteristik penerimanya melalui pendekatan *citizen-driven governance*.

Relevansi Kategori Barang dalam Desain Pelayanan

Ketika kategori barang tidak diperhitungkan dalam desain pelayanan publik, konsekuensinya adalah terjadinya ketimpangan akses, subsidi silang yang tidak adil, dan pemborosan anggaran (Putra & Iskandar, 2022). Seperti yang ditemukan oleh Sakawati et al. (2024) dalam studi mereka di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Maros, tidak semua jenis layanan dapat distandarisasi secara seragam, sebab karakteristik barang dan jasa memerlukan model intervensi berbeda. Oleh karena itu, klasifikasi ini tidak hanya relevan dari segi teori, tetapi juga sangat krusial dalam mendesain sistem pelayanan publik yang inklusif dan adaptif.

Bagian ini menguraikan teori-teori relevan yang mendasari topik penelitian dan memberikan ulasan tentang beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dan memberikan

acuan serta landasan bagi penelitian ini dilakukan. Jika ada hipotesis, bisa dinyatakan tidak tersurat dan tidak harus dalam kalimat tanya.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi pustaka (library research) sebagai teknik utama. Pendekatan ini dipilih karena objek kajian berupa konseptualisasi prinsip pelayanan publik, kategori barang, dan jenis layanan dalam kerangka administrasi publik, yang bersifat teoritis dan normatif. Metode ini juga relevan untuk menelaah isu-isu kebijakan yang bersifat abstrak dan menuntut pemahaman mendalam terhadap literatur dan dokumen kebijakan.

Sumber Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dari dua kategori sumber:

- **Sumber primer** berupa buku referensi ilmiah, seperti *Manajemen Pelayanan Publik* (Rachman, 2021), *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi* (Marwiyah, 2023), dan *Administrasi dan Pelayanan Publik: Antara Teori dan Aplikasi* (Sellang, 2019).
- **Sumber sekunder** berupa artikel jurnal ilmiah nasional terakreditasi, laporan kebijakan pemerintah (UU No. 25 Tahun 2009, UU No. 23 Tahun 2014), serta publikasi lainnya yang relevan dan terbit dalam lima tahun terakhir.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan:

- Telaah sistematis terhadap dokumen (document review),
- Penelusuran artikel melalui Google Scholar dan database akademik,
- Pemilihan konten berdasarkan fokus topik: kategori barang, jenis layanan publik, dan konsep reformasi pelayanan.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui langkah-langkah berikut:

- **Reduksi data**, yaitu menyaring informasi yang relevan dengan fokus penelitian.
- **Kategorisasi**, yakni pengelompokan data berdasarkan tema: teori pelayanan publik, klasifikasi barang dan jasa, serta prinsip administrasi publik.
- **Interpretasi tematik**, yakni penarikan makna berdasarkan hubungan antar-konsep serta refleksi kritis terhadap praktik pelayanan publik di Indonesia.

Model analisis ini mengikuti prinsip *Miles & Huberman* (1994) yang menekankan siklus reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara simultan. Validasi data dilakukan dengan *triangulasi sumber*, yaitu membandingkan berbagai literatur untuk memastikan konsistensi dan keandalan argumen.

Batasan Penelitian

Penelitian ini bersifat konseptual dan tidak mencakup pengumpulan data lapangan atau survei empiris. Fokusnya adalah pada perumusan argumentasi teoritis yang mendasari perlunya reposisi strategi pelayanan publik berbasis klasifikasi barang dan jenis layanan. Oleh karena itu, kesimpulan yang dihasilkan bersifat normatif-analitis dan menjadi dasar konseptual untuk studi kebijakan lanjutan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kesesuaian Konsep Kategori Barang dengan Praktik Pelayanan Publik

Salah satu temuan penting dari studi ini adalah minimnya integrasi konsep kategori barang dalam desain pelayanan publik di Indonesia. Dalam kerangka teoritis, pemahaman tentang public goods, private goods, club goods, dan common goods sangat menentukan arah kebijakan pelayanan (Musgrave & Musgrave, 1989; Rachman, 2021). Namun, praktik pelayanan menunjukkan bahwa klasifikasi ini sering diabaikan.

Sebagai contoh, pelayanan air bersih dan sanitasi yang seharusnya dikategorikan sebagai common goods justru seringkali diserahkan pada mekanisme pasar melalui BUMD tanpa pengawasan kuat terhadap tarif, aksesibilitas, dan keadilan distribusi (Sellang, 2019). Padahal, menurut Sakawati et al. (2024), karakteristik barang sangat memengaruhi pendekatan kebijakan: apakah pelayanan dikelola secara kolektif, bersifat subsidi, atau berbasis cost-recovery.

Kegagalan dalam mengidentifikasi jenis barang mengakibatkan distorsi kebijakan di mana layanan esensial diperlakukan seperti komoditas, dan sebaliknya, layanan eksklusif justru disubsidi tanpa pertimbangan keadilan sosial.

Jenis Layanan dan Kompleksitas Tata Kelola

Dalam klasifikasi jenis layanan, pelayanan publik terbagi atas pelayanan berbasis barang (seperti dokumen KTP, SIM, sertifikat tanah) dan pelayanan berbasis jasa (seperti layanan pendidikan, kesehatan, dan konsultasi sosial). Penelitian menemukan bahwa pelayanan berbasis jasa memiliki tingkat kompleksitas yang lebih tinggi karena memerlukan interaksi manusia, standar mutu yang fleksibel, dan kepuasan pengguna sebagai indikator utama (Zica & Fanida, 2022; Maryam & Tryatmaja, 2024).

Contoh menarik datang dari Mall Pelayanan Publik Kabupaten Maros, di mana pelayanan dokumen dan konsultasi dilakukan secara terintegrasi. Namun, menurut penelitian Sakawati et al. (2024), efektivitas layanan masih dipengaruhi oleh budaya organisasi dan keterbatasan kapasitas SDM, bukan oleh jenis layanan itu sendiri. Artinya, meskipun format digital telah diadopsi, belum ada diferensiasi pendekatan terhadap berbagai jenis layanan.

Inovasi Digital vs. Ketimpangan Kelembagaan

Pemerintah telah mengadopsi inovasi teknologi seperti Pandu Cakti, LAPAK, dan layanan e-Samsat sebagai bagian dari reformasi pelayanan digital (Zica & Fanida, 2022; Septiandika et al., 2022). Namun, inovasi ini belum disertai dengan kerangka konseptual yang matang mengenai jenis layanan dan kategorisasi barang.

Layanan e-Samsat, misalnya, tergolong pelayanan administratif berbasis barang dengan karakteristik massal dan berulang. Namun dalam studi Maryam & Tryatmaja (2024), sistem ini gagal menjangkau kelompok rentan akibat kurangnya literasi digital dan sosialisasi yang minim. Hal ini menunjukkan bahwa adopsi teknologi saja tidak cukup tanpa ada pemetaan prinsip administrasi publik yang mendasari penyusunan SOP dan distribusi layanan.

Implikasi terhadap Reformasi Administrasi Publik

Temuan dari literatur ini mendukung pentingnya reorientasi reformasi administrasi publik dari sekadar efisiensi teknokratik menjadi pendekatan yang berbasis hak dan partisipasi warga negara. Wicaksono (2024) menegaskan bahwa untuk menciptakan sistem pelayanan publik yang tangguh, tiga elemen harus dikedepankan: pemberdayaan warga negara, profesionalisasi birokrasi, dan kepemimpinan strategis.

Jika prinsip kategori barang dan klasifikasi layanan dijadikan sebagai basis desain institusional, maka setiap instansi pelayanan dapat menentukan strategi pelayanan yang lebih tepat sasaran apakah menggunakan pendekatan subsidi, cost-sharing, atau pelayanan mandiri. Ini sejalan dengan semangat *New Public Service* (Denhardt & Denhardt, 2007) yang menempatkan warga sebagai subjek aktif, bukan sekadar penerima layanan.

Dominasi Layanan Administratif dan Efek Kultural Birokrasi

Salah satu temuan dari kajian literatur adalah bahwa layanan administratif masih mendominasi sistem pelayanan publik Indonesia, namun sayangnya belum dibarengi dengan transformasi budaya kerja yang adaptif. Dalam studi oleh Islamiyati et al. (2021), layanan administrasi kependudukan mengalami tantangan besar akibat prosedur yang panjang dan budaya birokrasi yang kaku. Padahal, menurut Denhardt & Denhardt (2007), pelayanan publik seharusnya menekankan fleksibilitas, kolaborasi, dan keberpihakan pada kebutuhan warga.

Reformasi birokrasi pasca 1998 belum berhasil menembus lapisan budaya organisasi birokrasi yang paternalistik dan hierarkis. Hal ini diperparah dengan kurangnya otonomi dalam pengambilan keputusan di level operasional pelayanan, sehingga inovasi lokal kerap terhambat.

Inovasi Digital: Antara Solusi dan Tantangan Sosial

Berbagai inovasi digital seperti *Drive Thru Pajak*, e-KTP, dan aplikasi LAPAK menjadi wajah modernisasi layanan publik. Namun, studi oleh Septiandika et al. (2022) dan Marwiyah (2023) menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi sangat bergantung pada faktor-faktor non-teknis: literasi digital warga, kesiapan SDM aparatur, dan ketersediaan infrastruktur.

Layanan *Drive Thru Pajak Kendaraan Bermotor* misalnya, mampu memangkas waktu layanan hingga 70%, tapi masih terbatas di daerah perkotaan dengan penetrasi kendaraan tinggi. Ini menunjukkan bahwa adopsi teknologi tanpa disertai keadilan akses justru dapat memperlebar kesenjangan pelayanan.

Hubungan antara Tipe Barang, Strategi Layanan, dan Kepuasan Publik

Penelitian dari Sakawati et al. (2024) menunjukkan bahwa kepuasan publik tidak semata ditentukan oleh kecepatan atau output layanan, tetapi juga oleh kesesuaian antara jenis layanan dan strategi penyampaiannya. Misalnya, untuk barang publik seperti air bersih, pendekatan berbasis subsidi masih menjadi harapan masyarakat. Namun, pendekatan ini bertentangan dengan logika BUMD yang mengejar profit.

Oleh karena itu, **kebijakan layanan harus disandarkan pada pemetaan yang jelas antara jenis barang, jenis layanan, serta strategi pelaksanaannya**, agar tidak terjadi mismatch antara harapan publik dan pendekatan birokrasi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam perspektif administrasi tidak dapat dilepaskan dari pemahaman mendalam terhadap kategori barang dan jenis layanan yang disediakan oleh negara. Klasifikasi barang menjadi barang publik, privat, klub, dan komunal memiliki implikasi besar terhadap tata kelola, sumber pembiayaan, dan strategi penyediaan layanan. Demikian pula, pembeda antara layanan berbasis barang dan jasa menuntut pendekatan yang berbeda dalam hal standar pelayanan, evaluasi kinerja, dan partisipasi pengguna.

Sayangnya, dalam praktik pelayanan publik di Indonesia, integrasi antara kerangka teoritis ini dengan implementasi kebijakan masih lemah. Banyak layanan diseragamkan tanpa memperhatikan sifat dasar barang atau kebutuhan pengguna. Reformasi birokrasi yang telah digulirkan pasca-1998 pun belum sepenuhnya berhasil menggeser budaya birokrasi yang prosedural ke arah pelayanan yang berorientasi pada warga negara (*citizen-driven services*).

Temuan dari berbagai studi juga menyoroti bahwa keberhasilan inovasi layanan publik sangat dipengaruhi oleh kapasitas SDM, kesiapan infrastruktur digital, serta adanya dukungan regulasi yang selaras. Tanpa penyelarasan tersebut, maka inovasi berisiko menjadi kosmetik birokrasi semata.

Saran

- **Kebijakan pelayanan publik** perlu secara eksplisit memasukkan analisis kategori barang sebagai dasar penyusunan strategi pelayanan, baik dari sisi tarif, subsidi, maupun standar pelayanan minimal (SPM).
- **Pelatihan aparatur** seharusnya mencakup pemahaman multidimensi terhadap jenis layanan—barang, jasa, dan administratif—agar penyelenggaraan layanan lebih kontekstual dan responsif.
- **Pemerintah pusat dan daerah** harus mendorong pendekatan *New Public Service* yang berbasis partisipasi, transparansi, dan keadilan, bukan semata efisiensi teknokratik.
- **Inovasi digital** perlu diikuti dengan penguatan literasi digital masyarakat dan pengembangan sistem pelayanan yang inklusif terhadap kelompok rentan.
- **Penelitian lanjutan** disarankan untuk mengembangkan instrumen evaluasi pelayanan berdasarkan kategori barang dan jenis layanan, agar mampu memberikan diagnosis kebijakan yang lebih presisi.

DAFTAR REFERENSI

- Darmawan, B. (2022). Reformasi birokrasi dan pelayanan publik terpadu. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 15(2), 189–204.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). *The new public service: Serving, not steering*. M.E. Sharpe.
- Hakim, L. (2021). Pengaruh good governance terhadap kepuasan pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 10(3), 235–250.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.

- Indah, M. S. (2019). Evaluasi kualitas pelayanan publik di era otonomi daerah. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, 22(1), 43–56.
- Islamiyati, L. A., & Suwandi. (2021). Pelayanan administrasi kependudukan berbasis online di Kota Surakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(2), 102–117.
- Kusdyana, Y., & Suryantoro, B. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–230.
- Kusuma, H. (2020). Inovasi pelayanan publik di era digital: Studi pada Dinas Dukcapil Kota Semarang. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 9(1), 88–100.
- Marwiyah, A. (2023). Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di era digitalisasi. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*.
- Maryam, S., & Tryatmaja, D. (2024). Evaluasi layanan online Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Rimbo Bujang untuk menciptakan pelayanan publik yang efektif. *Jurnal Politik dan Pemerintahan Daerah*, 6(1), 73–93.
- Musgrave, R. A., & Musgrave, P. B. (1989). *Public finance in theory and practice* (5th ed.). McGraw-Hill.
- Prasetyo, Y. (2020). Implementasi sistem layanan terintegrasi pada pemerintah daerah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(1), 65–79.
- Rachman, M. (2021). *Manajemen pelayanan publik*. Tahta Media Group.
- Sakawati, H., Widyawati, & Sulmiah. (2024). Budaya organisasi dan inovasi pelayanan terhadap efektivitas pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Maros. *Jurnal Administrasi Negara*, 30(1), 21–47.
- Sellang, K. (2019). *Administrasi dan pelayanan publik: Antara teori dan aplikasi*. Penerbit Ombak.
- Septiandika, V., & Aderovi, M. K. A. (2022). Efektivitas layanan cepat administrasi kecamatan guna mendorong lahirnya good governance (Studi kasus: Kecamatan Dringu, Probolinggo). *Populika*, 10(2), 33–40.
- Sussanti, E. (2021). Analisis kinerja pelayanan publik berbasis nilai New Public Service. *Jurnal Borneo Administrator*, 17(1), 55–69.
- Wicaksono, K. W. (2024). Transforming the spirit of New Public Service into public management reform in Indonesia. *Jurnal Administrasi Negara*, 30(1).
- Widodo, J. (2023). Smart governance dan tantangan pelayanan publik digital. *Jurnal Kebijakan Publik Digital*, 1(1), 1–15.
- Zica, T. D., & Fanida, E. H. (2022). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Pandu Cakti di Kabupaten Tulungagung. *Publika*, 10(2), 487–498.