



Department of Digital Business

**Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)**

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 771-777

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

---

## Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Smart Kelurahan di Kelurahan Gununggede Kecamatan Kawalu Kotatasikmalaya

Serli Puspitasari<sup>1</sup>, Arifah Rosmayudi<sup>2</sup>, Ade Iskandar<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi YPPT Priatim Tasikmalaya  
[serlipuspitasari@gmail.com](mailto:serlipuspitasari@gmail.com)

### **Abstrak**

*Kualitas pelayanan merupakan hasil yang dirasakan masyarakat dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan publik. Dalam pelaksanaannya, kualitas pelayanan menjadi aspek penting untuk menilai keberhasilan kinerja suatu instansi. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk terus berinovasi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik adalah penerapan aplikasi Smart Kelurahan di Kelurahan Gunung Gede, Kecamatan Kawalu, Kota Tasikmalaya. Aplikasi ini diterapkan sebagai upaya meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kemudahan pelayanan administrasi kepada masyarakat sesuai dengan Peraturan Wali Kota Nomor 64 Tahun 2014. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala yang menyebabkan kualitas pelayanan belum berjalan secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik melalui aplikasi Smart Kelurahan di Kelurahan Gunung Gede. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis penelitian mengacu pada teori hirarki kualitas pelayanan menurut Sinambela yang meliputi beberapa dimensi pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik melalui aplikasi Smart Kelurahan belum sepenuhnya optimal. Masih terdapat beberapa dimensi pelayanan yang belum terlaksana secara maksimal, seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi serta minimnya sosialisasi mengenai perubahan sistem pelayanan berbasis digital. Dengan demikian, diperlukan peningkatan sosialisasi, edukasi, dan pengembangan pelayanan agar masyarakat dapat lebih mudah memahami serta memanfaatkan aplikasi Smart Kelurahan secara efektif dan optimal.*

*Kata kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Aplikasi Smart Kelurahan.*

### **1. Latar Belakang**

Pemerintahan pada dasarnya memiliki hubungan yang erat dengan pelayanan publik karena pemerintah dibentuk untuk melayani masyarakat dan memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat melalui pelayanan yang berkualitas. Pelayanan publik menjadi bentuk nyata kehadiran pemerintah dalam kehidupan masyarakat, sehingga kualitas pelayanan sangat menentukan tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Kualitas adalah tolak ukur masyarakat dalam menilai bagaimana pelayanan yang diberikan (Hardiyansyah, 2018). Pelayanan merupakan aktivitas yang diberikan kepada orang lain untuk memenuhi kebutuhan tertentu, yang sifatnya tidak berwujud (intangible), sehingga kualitas pelayanan hanya dapat dirasakan oleh penerima layanan. Lovelock dan Wright dalam (Guampe, 2023, hal. 18) menjelaskan bahwa pelayanan tidak dapat dilihat atau dimiliki secara fisik, tetapi dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai norma, regulasi, dan prosedur yang berlaku. Bentuk pelayanan publik di Indonesia sangat beragam, mulai dari pelayanan administrasi, pendidikan, kesehatan, hingga pelayanan sosial lainnya. Dalam penyelenggaraannya, pemerintah

dituntut memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan berkualitas agar tercipta kepuasan masyarakat. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sedangkan pelayanan yang buruk dapat menimbulkan kekecewaan dan ketidakpercayaan masyarakat.

Pemerintah berkewajiban memenuhi standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2023 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam aturan tersebut dijelaskan bahwa pelayanan publik harus memperhatikan kesederhanaan prosedur, kepastian waktu, kejelasan pelayanan, dan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik menjadi faktor penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Perkembangan teknologi digital yang semakin pesat juga membawa perubahan besar dalam sistem pelayanan publik. (Teddy et al., 2020, hal. 1) menjelaskan bahwa perkembangan teknologi berdampak pada berbagai aspek kehidupan, termasuk pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah dituntut untuk melakukan inovasi pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan publik. Perubahan pelayanan konvensional menuju pelayanan berbasis digital dilakukan agar masyarakat memperoleh pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan transparan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, pemerintah daerah didorong untuk melakukan pembaruan pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu lembaga pemerintah yang berhadapan langsung dengan masyarakat adalah kelurahan. Kelurahan menjadi ujung tombak pelayanan publik di tingkat daerah karena masyarakat pertama kali mengakses pelayanan pemerintahan melalui kelurahan. Oleh karena itu, kelurahan dituntut mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik juga didukung oleh Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik dilakukan melalui sistem digital (Indrajit, 2016) Peraturan tersebut menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik. Dengan adanya perkembangan teknologi, masyarakat saat ini dapat memperoleh informasi dan pelayanan tanpa terbatas ruang dan waktu.

Sebagai bentuk inovasi pelayanan publik berbasis teknologi, Pemerintah Kota Tasikmalaya melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) pada tahun 2020 memperkenalkan aplikasi berbasis web bernama Smart Kelurahan (Smartkel). SMART merupakan singkatan dari Specific, Measurable, Achievable, Relevant, dan Time Bound, yaitu konsep yang digunakan untuk menetapkan tujuan secara jelas, terukur, realistis, relevan, dan memiliki batas waktu pencapaian. Aplikasi Smart Kelurahan dirancang berdasarkan Peraturan Wali Kota Tasikmalaya Nomor 64 Tahun 2014 tentang Penerapan Jenis dan Bentuk Pelayanan Administrasi Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Tasikmalaya.

Smart Kelurahan merupakan aplikasi yang dirancang untuk mendukung proses pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kelurahan. Administrasi kependudukan menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 merupakan proses penataan, penerbitan, dan pengelolaan data kependudukan. Dokumen kependudukan yang diterbitkan pemerintah memiliki kekuatan hukum dan menjadi alat bukti resmi dalam pelayanan administrasi penduduk dan pencatatan sipil. Pemerintahan pada dasarnya merupakan penyedia layanan publik (Pasolong, 2019). Pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan meliputi pelayanan rekomendasi dan registrasi, seperti surat pengantar pembuatan KTP, kartu keluarga, surat domisili, surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu, dan berbagai layanan administrasi lainnya.

Aplikasi Smart Kelurahan dikembangkan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Melalui aplikasi ini, proses pelayanan administrasi diharapkan menjadi lebih cepat, mudah, dan terintegrasi. Di Kota Tasikmalaya terdapat 69 kelurahan yang telah menerapkan Smart Kelurahan, salah satunya Kelurahan Gunung Gede Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. Penerapan Smart Kelurahan merupakan bagian dari implementasi kebijakan publik (Widodo, 2021). Penerapan Smart Kelurahan di Kelurahan Gunung Gede dilakukan sebagai bentuk komitmen pemerintah daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan pelayanan publik yang berkualitas berbasis teknologi. Pemerintah dituntut melakukan reformasi administrasi dan inovasi pelayanan (Sedarmayanti, 2018). Administrasi publik memiliki tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat (Siagian, 2014)

Pelayanan yang tersedia melalui aplikasi Smart Kelurahan meliputi berbagai layanan administrasi kependudukan, seperti surat pengantar pembuatan akta kelahiran, KTP, kartu keluarga, SKCK, surat domisili, surat keterangan usaha, surat keterangan kematian, hingga surat pengantar pindah wilayah. Berdasarkan data pada aplikasi Smart Kelurahan, Kelurahan Gunung Gede telah melayani ratusan permintaan pelayanan melalui sistem tersebut. Penggunaan aplikasi ini membantu mempercepat proses pelayanan karena petugas hanya perlu memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) pemohon sehingga data pelayanan dapat terisi secara otomatis.

Selain itu, aplikasi Smart Kelurahan juga mengalami pembaruan sistem pada tahun 2024 dengan penambahan berbagai fitur baru. Salah satu perubahan yang dilakukan adalah penerapan tanda tangan elektronik sehingga persetujuan pelayanan tidak lagi harus dilakukan secara langsung oleh lurah di tempat yang sama. Namun demikian, dalam implementasinya masih ditemukan beberapa kendala. Masyarakat masih harus datang langsung ke kantor kelurahan untuk memperoleh pelayanan dan melengkapi persyaratan administrasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi belum sepenuhnya memberikan kemudahan kepada masyarakat.

Permasalahan lainnya adalah kurangnya sosialisasi terkait penggunaan aplikasi Smart Kelurahan. Banyak masyarakat Kelurahan Gunung Gede yang belum mengetahui keberadaan dan fungsi aplikasi tersebut. Masyarakat masih menganggap proses pelayanan dilakukan secara manual seperti sebelumnya karena minimnya informasi dan penjelasan mengenai perubahan sistem pelayanan. Akibatnya, partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan aplikasi Smart Kelurahan masih rendah.

Padahal, penerapan pelayanan publik berbasis digital seharusnya mampu memberikan kemudahan akses, mempercepat proses pelayanan, dan mengurangi beban masyarakat. Jika aplikasi hanya mempermudah pihak penyelenggara tetapi belum memberikan manfaat nyata bagi masyarakat sebagai pengguna layanan, maka kualitas pelayanan publik belum dapat dikatakan optimal. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi dan pengarahan yang berkelanjutan agar masyarakat memahami prosedur pelayanan dan mampu memanfaatkan aplikasi Smart Kelurahan secara maksimal. Kualitas pelayanan menjadi indikator keberhasilan kinerja instansi (Mahmudi, 2015).

Berdasarkan fenomena tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian mengenai “Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Smart Kelurahan di Kelurahan Gunung Gede Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya”. Penelitian ini difokuskan pada bagaimana kualitas pelayanan publik melalui aplikasi Smart Kelurahan serta kendala yang menyebabkan pelayanan belum berjalan optimal sesuai harapan masyarakat.

## 2. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti berfokus dengan apa yang diteliti yaitu pada bagaimana kualitas pelayanan publik melalui aplikasi smart kelurahan di Kelurahan Gunung Gede Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya, peneliti menentukan jenis penelitian dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif (Moleong, 2017). Pendekatan kualitatif bersifat deskriptif dengan analisis menggunakan cara berpikir induktif.

Dimana Menurut (Sugiyono, 2023, hal 18) menyatakan penelitian kualitatif sebagai berikut :

“Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk mengkaji kondisi objek secara alami, di mana peneliti menjadi instrumen utama, dimana teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (Gabungan) yang mana hasil dari penelitiannya lebih menekankan pada makna daripada generalisasi”.

Metode sampling digunakan pengambilan sampel dengan pendekatan “*Non Probability sampling*” yang dalam proses pengambilannya tidak memberikan peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini meliputi, sampling sistematis, kuota, aksidental, purposive, jenuh, snowball (Sugiyono, 2018, hal 95).

Dimana penggunaan datanya menggunakan data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan menggunakan studi kepustakaan dan studi lapangan. Keabsahan data dikatakan sebagai pemeriksaan data dengan cermat agar nantinya hasil dari penelitian tersebut dapat dipertanggungjawabkan, dimana hal tersebut memiliki peran yang sangat penting agar keakuratan dan kebenaran data terjamin.

Dalam Penelitian kualitatif triangulasi digunakan untuk menguji keabsahan data. Menurut (Sugiyono, 2023, hal. 315) menyatakan triangulasi adalah: Triangulasi teknik diartikan merupakan penggabungan dari berbagai sumber data yang sudah ada sebelumnya. Jika sudah terkumpulnya data melalui tahapan pengumpulan data,

langkah selanjutnya merupakan menetapkan dan menjelaskan metode analisis data yang akan digunakan. Menurut (Sugiyono, 2018) analisis data dilakukan pada saat sebelum terjun ke lapangan, pada saat di lapangan, juga setelah selesai di lapangan.

Menurut Miles dan Huberman. Model analisis ada tiga komponen pokok yang harus dipahami oleh setiap peneliti kualitatif, tiga komponen tersebut adalah reduksi data, penyajian data, dan verifikasi (Sugiyono, 2023).

### 3. Hasil dan Diskusi

Penelitian ini tentang Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Smart Kelurahan yang ada di Kelurahan Gunung Gede Kota Tasikmalaya dilihat atau dikaji dengan enam dimensi kualitas dai sinambela, yaitu transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kondisional, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban. Dari dimensi transparansi pelayanan di kelurahan gunung gede sudah dinilai dilaksanakan dengan cara terbuka dimana dilihat dari upaya pegawai kelurahan dengan mengadakan komunikasi 2 arah dengan ada monitor komputer yang menghadap ke warga, tetapi sayangnya masyarakat masih banyak yang tidak tau terkait prosedur persyaratan yang seharusnya sudah diketahui karena itu salah satu hal wajib dalam setiap pelayanan yang akan dibutuhkan oleh masyarakat.

Dimensi Akuntabilitas menunjukkan petugas bertanggungjawab dalam pelayanan yang cepat tepat juga akurat sudah cukup baik serta pegawai kelurahan yang mengoperasikan Aplikasi Smart Kelurahan pastinya dengan menjaga keamanan privasi masyarakat, sehingga apa yang menjadi harapan masyarakat terpenuhi.

Selanjutnya pada dimensi kondisional di kelurahan gunung gede kecamatan Kawalu Kota tasikmalaya dalam pelayanan publik melalui aplikasi smart kelurahan, memberikan hasil bahwa dalam kemudahan yang diberikan pelayanan pastinya sudah menjadi tujuan dari setiap organisasi dan melihat masyarakat merasa pelayanan yang diberikan mudah, dan dalam setiap aduan ataupun kesalahan pegawai kelurahan selalu merespon dengan cepat untuk memperbaikinya (Dwiyanto, 2015).

Dimensi partisipasi memperlihatkan pelayanan yang diberikan di keluarahan gunung gede kecamatan kawalu kota tasikmalaya yang diberikan oleh pegawai kelurahan sudah ramah juga sopan itu sudah dilakukan dan sesuai dengan apa yang diharapkan amsyarakat, adapun keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan juga sudah terjadi dimana masyarakat selalu diberikan dorongan dan mengikuti apa yang menjadi arahan agar peran masyarakat ikut terlibat.

Pelayanan publik merupakan hak setiap warga negara (UU No. 25 Tahun 2009). Kesamaan hak dalam hal ini pegawai selalu memberikan hak masyarakat dengan sama tanpa ada yang membedakan, masyarakat merasa puas akan dan menerima pelayanan dengan cepat dan ketika ada kesalahan terjadi dengan tanggap langsung diperbaiki maka dari itu upaya dalam memberikan pelayanan yang prima sudah menjadi fokus pelayanan yang di berikan di Kelurahan Gunung Gede Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. Pemerintah bertanggung jawab dalam pemenuhan pelayanan prima (Ratminto & Winarsih, 2017)

Keseimbangan hak dan kewajiban menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan dimana penerima dan pemberi layanan harus sama-sama saling terhubung agar aspek keadilan dan keselarasan berjalan dengan lancar, dan di

kelurahan gunung gede hal tersebut optimal dilaksanakan dimana dapat terlihat adanya komunikasi baik yang dilakukan pegawai dalam pelayanan sudah membuktikan masyarakat menerima pemahaman dan pemberian pelayanan berjalan sesuai SOP dimana selalu menjadikan kebutuhan masyarakat sebagai fokus dalam pelayanan.

Melihat dari hasil temuan mengenai “Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Smart Kelurahan di Kelurahan Gunung Gede Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya” dengan teori Sinambela dapat dikatakan sebagai berikut:

Pelaksanaan dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik yang belum terlaksana secara optimal di Kelurahan Gunung Gede Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya adalah sebagai Berikut :

- Dimensi Transparan pelayanan

Sedangkan penerapan dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik yang sudah dilaksanakan secara optimal di Kelurahan Gunung Gede Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya adalah sebagai berikut :

- Dimensi partisipatif
- Dimensi akuntabilitas
- Dimensi Kondisional Pelayanan
- Dimensi kesamaan Hak pelayanan
- Dimensi hak dan kewajiban pelayanan

Dari penjelasan diatas, dengan mengacu pada teori Sinambela kualitas pelayanan sangatlah penting untuk sepanjang pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Gunung Gede Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya yang mana sekarang sudah menerapkan Aplikasi Smart kelurahan dalam membantu pelaksanaannya, maka dari itu dengan adanya dimensi-dimensi kualitas pelayanan untuk mengukur bagaimana kualitas pelayanan yang dilaksanakan walaupun belum optimal secara keseluruhan maka perlunya ada perbaikan dan peningkatan untuk keberlanjutan.

Dengan begitu hal yang belum sesuai dengan harapan masyarakat di Kelurahan Gunung Gede Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya adalah sebagai berikut:

- Sosialisasi lebih lanjut terkait Aplikasi Smart Kelurahan beserta prosedur dan persyaratannya.

Hal yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik di Kelurahan Gunung Gede Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya harus menerapkan ukuran dimensi-dimensi kualitas pelayanan diantaranya: “Transparansi pelayanan, partisipatif pelayanan dan keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan, sedangkan akses, komunikasi dan kemampuan memahami masyarakat masuk dalam kategori sebagai akuntabilitas” sehingga pegawai dalam pemberian layanan prima terhadap masyarakat di Kelurahan Gunung Gede Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya bisa lebih efektif maka dari itu bisa menjadi hasil yang bagus terhadap pelayanan yang diberikan.

#### 4. Kesimpulan

Kelurahan Gunung Gede proses pemberian pelayanannya sudah cukup baik dan selalu mengusahakan pelayanan yang efektif juga efisien, kelurahan Gunung Gede sudah menerapkan atau menggunakan aplikasi smart kelurahan dalam membantu agar pelayanan lebih baik, Smart Kelurahan ini ada di tahun 2022 dan dengan menggunakan aplikasi smart kelurahan dalam pelayanan membantu mempercepat terkait dengan keamanan data dan privasi terjaga dengan aman karena tidak bisa diakses oleh semua orang, aplikasi smart kelurahan ini memiliki username dan password tersendiri yang sudah disediakan oleh Dinas KOMINFO. Maka dari hasil penelitian juga pembahasan yang ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik melalui aplikasi smart kelurahan di kelurahan gunung gede sudah cukup optimal dimana dilihat dari dimensi transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kondisional, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban, meskipun dalam transparansi masih kurang dengan parameter sosialisasi yang masih kurang dilakukan kepada masyarakat dimana masyarakat masih belum mengetahui prosedur persyaratan dalam pelayanan yang berakibat pelayanan yang diminta masyarakat tidak bisa didapatkan. Dengan begitu harus adanya upaya pegawai dalam sosialisasi Berbicara terkait smart kelurahan, apa lagi dengan prosedur terkait dengan persyaratan yang harus di bawa dalam meminta pelayanan, yang seharusnya itu sudah menjadi hal yang dasar untuk setiap masyarakat, oleh karena itu selain dari masyarakat tau terkait aplikasi smart kelurahan. Dan untuk kedepannya dalam pengembangan aplikasi smart kelurahan pihak kelurahan meminta agar seluruh NIK masyarakat bisa terintegrasi ke dalam sistem smart kelurahan jadi jangan ada masyarakat yang kami industri datanya tidak muncul di sistem karena itu menjadi penghambat dalam proses pemberian pelayanan juga dalam aplikasi smart kelurahan seharusnya ditambah dengan forum atau pun dibuatkan sarana untuk aduan ataupun masukkan bisa itu dari masyarakat sendiri atau pemberi layanan sebagai yang menggunakan aplikasi smart kelurahan agar ada evaluasi untuk perkembangannya.

#### Referensi

1. Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
2. Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
3. Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
4. Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
5. Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
6. Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
7. Peraturan Wali Kota Tasikmalaya Nomor 64 Tahun 2014 tentang Penerapan Jenis dan Bentuk Pelayanan Administrasi Kelurahan di Lingkungan Pemerintahan Kota Tasikmalaya.
8. Ratminto, & Winarsih, A. S. (2017). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
9. Sedarmayanti. (2018). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.
10. Siagian, S. P. (2014). *Filsafat Administrasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
11. Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
12. Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
13. Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
14. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
15. Widodo, J. (2021). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Media Nusa Creative.