

## Aparatur Sipil Negara sebagai Pelayan Publik: Cepat Tanggap, Andal, dan Adaptif terhadap Teknologi Digital

### *Civil Service as Public Servant: Responsive, Reliable, and Adaptive to Digital Technology*

Antoni Ludfi Arifin<sup>1\*</sup>, Dadang Solihin<sup>2</sup>, Sylviana Murni<sup>3</sup>

<sup>1, 2, 3</sup> Institut STIAMI, DKI Jakarta, Indonesia

\*E-mail: ludfi@stiami.ac.id<sup>1</sup>

Submitted: 13-10-2024

Accepted: 05-11-2024

Published: 20-11-2024

**Abstrak:** Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ASN berorientasi pelayanan dari aspek cepat tanggap, keandalan, dan pemanfaatan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan publik. Metodologi yang digunakan kajian pustaka, dengan menggunakan lebih dari 50 artikel ilmiah dan sumber akademis lain yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ASN berorientasi pelayanan adalah ASN yang responsif, andal, dan memanfaatkan teknologi digital yang terus berupaya memberikan layanan bagi kepuasan publik. Kecepatang tanggapan ASN terhadap keluhan masyarakat, konsistensi dalam memberikan layanan, serta penggunaan *e-government* sebagai sarana komunikasi efektif berkontribusi terhadap kepercayaan masyarakat. Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi instansi pemerintah untuk terus mengembangkan kompetensi ASN, memperbaiki prosedur birokrasi, dan memanfaatkan teknologi informasi demi pelayanan yang lebih efisien dan transparan.

**Kata kunci:** ASN, pelayanan publik, daya tanggap, keandalan, teknologi digital.

**Abstract:** *The Civil Servant (ASN) plays a crucial role in improving the quality of public services in Indonesia. This study aims to analyze service-oriented ASN from the aspects of responsiveness, reliability, and the use of information technology in delivering public services. The methodology employed is a literature review, utilizing more than 50 scholarly articles and other relevant academic sources. The findings indicate that a service-oriented ASN is characterized by responsiveness, reliability, and effective use of digital technology in striving to provide services that satisfy the public. ASN's responsiveness to public complaints, consistency in service delivery, and use of e-government as an effective communication tool contribute to public trust. This study provides recommendations for government agencies to continuously develop ASN competencies, streamline bureaucratic procedures, and leverage information technology for more efficient and transparent service delivery.*

**Keywords:** ASN, Public Service, Responsiveness, Reliability, Digital Technology.

## PENDAHULUAN

Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai garda terdepan birokrasi pemerintah diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas (Elyasa, 2022). Aparatur Sipil Negara (ASN) memainkan peran penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, terutama dalam konteks pelayanan publik yang menjadi tolok ukur kinerja pemerintah di mata masyarakat. Pelayanan publik mencakup berbagai sektor esensial seperti kesehatan, pendidikan, administrasi, dan perizinan, dengan tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat

secara efektif dan efisien. Dalam menjalankan tugasnya, menurut (Amin, 2020; Fauzan, 2024; Haryanto, 2017; Supratman, 2018) ASN dituntut untuk mengedepankan profesionalisme, integritas, dan orientasi pada pelayanan, terutama dalam menghadapi tantangan pelayanan yang semakin kompleks.

ASN diharapkan untuk selalu meningkatkan kompetensi dan kualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Haryanto, 2017; Sari, 2020). ASN harus menyesuaikan kompetensinya dengan kondisi yang dinamis dan terus berubah, serta

Author(s). (2024). Monas: Jurnal Inovasi Aparatur, 6 (2), page 87-98

<https://doi.org/10.54849/monas.v6i2.237>

© The Author(s)



Published by Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi DKI Jakarta

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

perkembangan cepat yang terjadi dalam lingkungan organisasi (Sulasiah, 2019).

ASN berorientasi pelayanan merupakan suatu pendekatan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang menekankan pada kepuasan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Pendekatan ini mewajibkan ASN untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara profesional, juga mengedepankan nilai-nilai pelayanan yang responsif dan proaktif. Hal ini sejalan dengan prinsip *good governance*, di mana transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat menjadi fokus utama dalam pengelolaan pelayanan publik ((Duarmas et al., 2016). Dengan demikian, ASN yang berorientasi pelayanan diharapkan mampu memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

ASN harus cepat tanggap dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Kuang, 2021; Marahadi, 2017; Mulyono, 2015; Rahman, 2017; Rasdiana & Ramadani, 2021; Sunda et al., 2017). Salah satu aspek utama dalam pelayanan publik adalah cepat tanggap (*responsiveness*), yang merujuk pada kemampuan ASN untuk merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat secara cepat dan tepat. Masyarakat menginginkan masalah yang mereka hadapi dapat diselesaikan dengan segera melalui pelayanan yang responsif.

Cepat tanggap tidak hanya berhubungan dengan kecepatan pelayanan, tetapi juga melibatkan kualitas respons yang diberikan oleh ASN. Misalnya, dalam konteks pelayanan kesehatan, respons yang cepat terhadap kebutuhan pasien menjadi sangat penting untuk menyelamatkan nyawa. Begitu pula dalam pelayanan perizinan, keterlambatan atau ketidaktepatan dalam merespons permohonan masyarakat dapat menimbulkan ketidakpuasan dan bahkan berpotensi merusak kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah.

ASN yang berdaya tanggap tinggi memiliki keterampilan komunikasi yang baik, empati, dan kemampuan pemecahan masalah (*problem solving*) (Yulianto & Harsoyo, 2023). Keterampilan ini penting agar ASN dapat memahami secara mendalam kebutuhan masyarakat dan meresponsnya dengan solusi yang tepat. Pelatihan secara berkala yang menekankan peningkatan daya tanggap sangat diperlukan untuk memastikan bahwa ASN siap menghadapi berbagai situasi pelayanan yang berbeda. Hal ini sejalan dengan pandangan

(Apandi, 2020; Handayani, 2016; Mahmuda et al., 2022; Mustamin, 2023; Yulianto & Harsoyo, 2023), yang menyatakan bahwa pengembangan kompetensi ASN merupakan faktor utama dalam meningkatkan mutu pelayanan publik. Hal ini juga sesuai Permenpan Nomor 38 Tahun 2017, bahwa kompetensi manajerial ASN, di antaranya pelayanan publik, yang menjadi perhatian untuk ditingkatkan.

Pengembangan kompetensi ini juga mampu meningkatkan keandalan ASN, sehingga dapat meningkatkan layanan publik dan mampu memberikan layanan yang memuaskan masyarakat. Menurut (Najmi, 2017) keandalan pelayanan ASN berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Selain daya tanggap, keandalan (*reliability*) merupakan aspek penting dalam pelayanan publik. Keandalan merujuk pada kemampuan ASN dan sistem pelayanan publik untuk memberikan layanan yang konsisten dan sesuai dengan harapan masyarakat. Pelayanan yang andal adalah pelayanan yang selalu dapat diandalkan untuk memenuhi standar kualitas yang telah dijanjikan kepada masyarakat. Konsistensi dalam waktu, kualitas, dan hasil pelayanan menjadi kunci utama dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Menurut (Arifin et al., 2022) ASN harus konsisten dalam pelayanan tepat waktu.

Masyarakat mengharapkan bahwa setiap kali mereka berinteraksi dengan instansi pemerintah, mereka akan mendapatkan pelayanan yang baik. Sejalan pendapat (Riyadin, 2019) bahwa pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan kepuasan masyarakat. Hal ini menuntut ASN untuk selalu bekerja secara profesional, mengikuti prosedur yang berlaku, dan menjamin bahwa setiap layanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan.

ASN yang andal mampu memahami dan menjalankan tugas serta fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Zahara, 2018). Salah satu contoh penting dari keandalan dalam pelayanan publik adalah layanan administrasi kependudukan, di mana masyarakat berharap mendapatkan dokumen resmi seperti KTP atau akta kelahiran dalam waktu yang cepat dan sesuai dengan prosedur yang ada. Keandalan adalah kemampuan ASN dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji secara akurat dan dapat dipercaya (Damayanti, 2022; Mokoginta et al., 2023).

ASN yang andal sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena mereka memainkan peran kunci dalam menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan keberadaan ASN yang kompeten, layanan dapat diberikan dengan cepat, tepat, dan relevan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Penelitian (Lukas et al., 2024) terhadap masyarakat yang mengurus KTP elektronik di Kabupaten Tana Toraja, dilaporkan bahwa penilaian terhadap pelayanan publik oleh ASN menunjukkan hasil yang cukup baik, di mana masyarakat merasa puas dengan keandalan, ketanggapan, dan kredibilitas ASN.

Pengurusan e-KTP ini menandakan bahwa ASN telah memasuki era teknologi digital. Di era digital, tata kelola digital (*digital governance*) menjadi faktor penting dalam peningkatan pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pemerintahan memungkinkan proses pelayanan publik yang lebih cepat, efisien, dan transparan. Penggunaan teknologi seperti *e-government*, *e-service*, dan aplikasi *mobile* memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan pemerintah kapan saja dan di mana saja. *E-government* memungkinkan peningkatan pelayanan publik dengan meningkatkan kinerja pemerintah, memperbaiki administrasi, dan memberikan kontribusi positif. Melalui *e-government*, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi dan layanan publik dari pemerintah (Damayanti, 2022; Lukas et al., 2024; Mokoginta et al., 2023).

*Digital governance* menawarkan banyak keuntungan, termasuk peningkatan efisiensi dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan, pengurangan prosedur yang berbelit-belit, dan peningkatan transparansi dalam proses pengambilan keputusan. Misalnya, dengan adanya sistem layanan berbasis digital, masyarakat tidak lagi perlu datang langsung ke kantor pemerintahan untuk mengurus perizinan atau administrasi, tetapi dapat melakukannya melalui portal *online* yang tersedia. Ini tidak hanya menghemat waktu dan biaya, tetapi juga meningkatkan kenyamanan dan kepuasan masyarakat dalam berinteraksi dengan pemerintah. Menurut (Damayanti, 2022; Lukas et al., 2024), digitalisasi pelayanan publik meningkatkan efisiensi, mempercepat administrasi, mengurangi birokrasi, memperluas akses, dan meningkatkan kualitas layanan.

Ketiga kualitas layanan ini—kecepatantanggapan, keandalan, dan dukungan teknologi informasi—menjadi penting untuk diperhatikan oleh pemerintah agar ASN mampu memberikan layanan yang berorientasi pada kepuasan publik.

Bagaimana ASN dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagai garda terdepan birokrasi pemerintah dan pentingnya penelitian terhadap ketiga kualitas layanan ini pada ASN tidak dapat diabaikan. Dengan memahami bagaimana kecepatan tanggapan, keandalan, dan dukungan teknologi informasi saling terkait dan memengaruhi kepuasan publik, pemerintah dapat merancang strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini juga akan memberikan wawasan berharga tentang tantangan yang dihadapi oleh ASN dalam melayani masyarakat, sehingga dapat diidentifikasi langkah-langkah perbaikan yang diperlukan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja ASN dan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ASN berorientasi pelayanan dari aspek cepat tanggap, keandalan, dan pemanfaatan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan publik. Ketiga aspek tersebut menjadi indikator penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat serta membangun kepercayaan publik terhadap kinerja ASN.

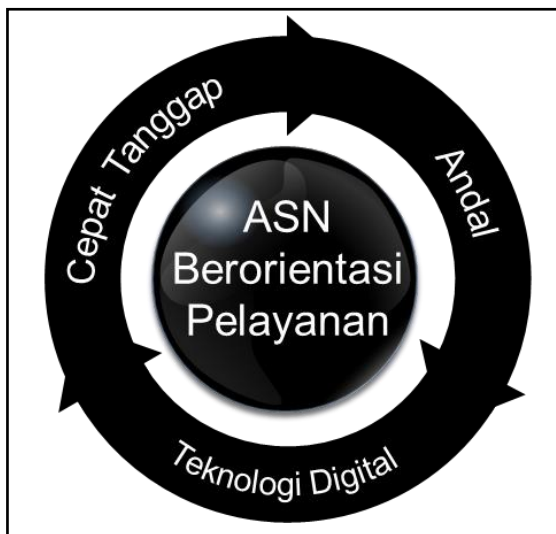
## METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah kajian pustaka untuk menganalisis peran ASN dalam pelayanan publik, dengan fokus pada tiga aspek utama: daya tanggap, keandalan, dan layanan digital. Pendekatan ini dipilih untuk menggali secara mendalam literatur yang relevan dan memahami fenomena yang terjadi dalam konteks pelayanan publik di Indonesia. Menurut (Creswell & Creswell, 2018) penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami pengalaman dan perspektif individu secara mendalam, sehingga dapat mengungkapkan makna di balik data yang diperoleh. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan setidaknya 50 artikel dan buku yang diterbitkan antara tahun 2010 hingga 2024, yang mencakup jurnal ilmiah, laporan penelitian, dan sumber-sumber akademis lainnya.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara mencari dan menyaring referensi yang sesuai

melalui database akademik, perpustakaan, dan sumber daring. Setiap referensi akan dievaluasi berdasarkan relevansi, kualitas, dan keberagaman untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh dapat memberikan perspektif yang komprehensif. Peneliti akan menggunakan kriteria pemilihan referensi yang diusulkan oleh (Boote & Beile, 2005), yang menekankan pentingnya kejelasan tujuan penelitian dan relevansi topik dalam pemilihan literatur. Setelah itu, peneliti akan membaca dan menganalisis konten dari referensi yang terpilih, menggunakan teknik analisis tematik untuk mengidentifikasi tema-tema kunci yang berkaitan dengan peran ASN dalam pelayanan publik.

Hasil dari analisis ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih baik mengenai bagaimana ASN dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui peningkatan responsif, keandalan, dan pemanfaatan teknologi digital. Guna mempermudah sistematika penulisan maka, disajikan kerangka berpikir ASN Berorientasi Melayani pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Berpikir ASN Berorientasi Pelayanan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berorientasi pelayanan, memiliki arti; memahami serta memenuhi kebutuhan masyarakat, bersikap ramah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan, lalu melakukan perbaikan yang terus menerus (Ghon, 2022). Dalam konteks pemerintahan, orientasi pelayanan ini sangat penting untuk memastikan bahwa setiap interaksi antara ASN dan masyarakat berlangsung dengan baik. ASN yang berorientasi pada pelayanan berfokus pada

penyelesaian tugas administratif dan berusaha untuk membangun hubungan positif dengan masyarakat, sehingga dapat menciptakan lingkungan yang mendukung partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.

Sebagai abdi negara, ASN berperan sebagai pelayan masyarakat yang memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan yang berkualitas (Pio, 2018). Arti kata "pelayan" mencakup tidak hanya aspek memberikan pelayanan yang baik bagi publik, tetapi juga mencakup kesediaan untuk mendengarkan, memahami, dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, ASN harus mampu menjawab pertanyaan, mengatasi masalah, dan menyediakan informasi yang diperlukan oleh masyarakat secara cepat dan efisien dengan daya tanggap dan keandalan yang tinggi. Pelayanan yang baik mencakup berbagai aspek, seperti ketepatan waktu, keramahan, dan kompetensi dalam memberikan solusi, serta pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan efektivitas layanan, sehingga masyarakat merasa dihargai dan terlayani dengan baik. Dengan demikian, ASN tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan, tetapi juga sebagai mitra yang aktif dalam membangun hubungan positif dengan masyarakat.

Menurut penelitian (Sewa et al., 2022), ASN telah menunjukkan disiplin dalam menjalankan pelayanan, termasuk daya tanggap yang tinggi dalam menanggapi kebutuhan dan harapan masyarakat. Selain itu, ASN juga telah menunjukkan ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas pelayanan dan keramahan dalam berinteraksi dengan masyarakat yang dilayani. ASN harus menerapkan sikap ramah dan cekatan dalam setiap pelayanan yang diberikan.

## Peran ASN dalam Pelayanan yang Cepat Tanggap

Pelayanan yang cepat tanggap adalah salah satu ciri utama dalam memberikan layanan publik yang berkualitas. ASN memiliki tanggung jawab untuk mendengarkan, memahami, dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan segera. Menurut (Arifianto, 2021; Sinsu et al., 2016; Supratman, 2018), daya tanggap ASN menciptakan hubungan baik antara pemerintah dan masyarakat, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan.

Tantangan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan cepat tanggap termasuk birokrasi yang berbelit-belit dan kurangnya pelatihan keterampilan komunikasi bagi ASN. Struktur birokrasi yang rumit sering kali menghambat proses pengambilan keputusan, yang berdampak negatif pada kecepatan layanan. Menurut (Heryani et al., 2023; Ma'ruf, 2010; Romli, 2008; Sartika, 2013) birokrasi yang rumit dan terlalu bergantung pada prosedur dapat menyebabkan keputusan tertunda atau terhambat.

Responsif berarti memiliki kemampuan untuk merespons dengan cepat terhadap permasalahan, kebutuhan, serta aspirasi masyarakat yang dilayani (Nuriyanto, 2014). Sebagai abdi negara yang bertanggung jawab terhadap kepentingan masyarakat, ASN memiliki kewajiban untuk memberikan layanan yang memenuhi standar, mencerminkan integritas dan profesionalisme. Mereka harus melayani masyarakat dengan penuh kejujuran, selalu tanggap terhadap kebutuhan, bertindak cepat dalam menyelesaikan permasalahan, memberikan solusi yang tepat dan akurat, serta memastikan bahwa setiap tindakan yang diambil berdaya guna dan efektif. Selain itu, dalam setiap interaksi dengan publik, ASN juga diharapkan untuk bersikap ramah, sopan, dan menjaga etika layanan, sehingga tercipta kepercayaan dan kepuasan dari masyarakat yang dilayani.

Implementasi sistem pengaduan yang efisien juga dapat meningkatkan kecepat tanggapan ASN. Menurut (Aisyah et al., 2024; Fahasen, 2024), dijelaskan bahwa keberadaan sistem pengaduan yang mudah diakses memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan masukan secara langsung, sehingga ASN dapat meresponsnya dengan cepat. Oleh karena itu, pengembangan aplikasi atau platform digital untuk pengaduan harus menjadi prioritas.

Salah satu contoh praktik baik dalam pelayanan yang cepat tanggap adalah penerapan prinsip *one-stop service* di berbagai instansi pemerintah dan layanan publik (Lestari, 2021; Rahmat, 2022; Ramadhani, 2018). (Khaidar, 2020) mencontohkan *one stop service*, di mana pemerintah menetapkan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat yang cepat tanggap.

Kecepatan tanggapan melalui layanan PTSP ini menjadi contoh penting dalam memastikan efisiensi dan efektivitas layanan

publik. Dengan sistem ini, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan yang terkoordinasi secara lebih cepat dan tepat, mengurangi birokrasi yang berbelit-belit, serta meminimalisasi potensi kesalahan atau keterlambatan. Responsivitas yang tinggi ini juga berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, karena kebutuhan dan aspirasi mereka dapat ditangani dengan lebih cepat dan akurat. Sebagai hasilnya, PTSP mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih transparan dan akuntabel.

Menurut (Mukidi et al., 2021; Rahmadana et al., 2020), kecepat tanggapan dalam pelayanan Masyarakat melalui *one stop service* ini memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan dalam satu tempat, sehingga mempercepat proses penyelesaian urusan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi dalam pelayanan publik dapat menghasilkan dampak positif bagi masyarakat.

Tabel 1. ASN Berorientasi Pelayanan (Aspek Cepat Tanggap)

Kategori	Nama Penulis	Penjelasan
Cepat Tanggap	Elyasa (2022)	ASN diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas.
	Amin (2020); Fauzan (2024); Haryanto (2017); Supratman (2018)	ASN dituntut untuk mengedepankan profesionalisme, integritas, dan orientasi pada pelayanan, terutama dalam menghadapi tantangan pelayanan yang semakin kompleks.
	Haryanto (2017); Sari (2020)	ASN diharapkan untuk selalu meningkatkan kompetensi dan kualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
	Sulasiah (2019)	ASN harus menyesuaikan kompetensinya dengan kondisi yang dinamis dan terus berubah.
	Kuadang (2021); Marahadi (2017); Mulyono (2015); Rahman (2017); Rasdiana & Ramadani (2021); Sunda et al. (2017)	ASN harus cepat tanggap dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kategori	Nama Penulis	Penjelasan
	Yulianto & Harsoyo (2023)	ASN yang berdaya tanggap tinggi memiliki keterampilan komunikasi yang baik, empati, dan kemampuan pemecahan masalah.
	Apandi (2020); Handayani (2016); Mahmuda et al. (2022); Mustamin (2023); Yulianto & Harsoyo (2023)	Pengembangan kompetensi ASN merupakan faktor utama dalam meningkatkan mutu pelayanan publik.
	Duarmas et al. (2016)	Pendekatan ini mewajibkan ASN untuk menjalankan tugas secara profesional dan mengedepankan nilai-nilai pelayanan yang responsif.
	Lestari (2021); Rahmat (2022); Ramadhani (2018)	Salah satu contoh praktik baik dalam pelayanan yang cepat tanggap adalah penerapan prinsip one-stop service.
	Mukidi et al. (2021); Rahmadana et al. (2020)	Kecepatan tanggapan dalam pelayanan masyarakat melalui one stop service ini memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan.

### Peran ASN dalam Memberikan Layanan yang Andal

Layanan yang andal adalah indikator penting dalam menilai efektivitas ASN dalam pelayanan publik. Keandalan pelayanan mengacu pada konsistensi, ketepatan, dan akurasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Keandalan (*reliability*) mencerminkan kemampuan ASN dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan prosedur kerja yang benar (Azmi, 2018; Nastia et al., 2022). Menurut Nugroho (2022), keandalan ASN sangat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Keandalan pelayanan ASN mencakup akurasi, kecepatan, kejujuran, keadilan, dan kesesuaian prosedur (Lukas et al., 2024). Keandalan pelayanan ASN merupakan pilar penting dalam menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Aspek akurasi

dalam pelayanan memastikan bahwa informasi dan keputusan yang diberikan oleh ASN berdasarkan data yang tepat dan terkini. Kecepatan pelayanan juga sangat vital, karena masyarakat mengharapkan proses yang efisien tanpa mengurangi kualitas layanan. Selain itu, kejujuran dalam setiap tindakan ASN mencerminkan integritas dan transparansi, yang sangat diperlukan untuk mencegah korupsi dan penyalahgunaan wewenang. Keadilan dalam pelayanan memastikan bahwa semua warga negara mendapatkan hak yang sama, tanpa memandang latar belakang, serta memberikan rasa kepastian dan keamanan hukum.

Sistem pelayanan publik yang efektif sangat bergantung pada kemampuan dan keandalan dalam memberikan layanan yang dapat dipercaya, yang dapat dicapai melalui beberapa aspek berikut (Randang et al., 2016):

- Kesederhanaan prosedur.** Hal ini berarti bahwa prosedur pelayanan harus disederhanakan agar tidak rumit, dengan mengedepankan prinsip “*Sebaiknya dipermudah, bukan dipersulit.*”
- Kepastian waktu pelayanan.** Sering kali, pelaksanaan pelayanan publik tidak berlangsung sesuai jadwal karena banyak tugas aparatur pemerintah yang tertunda. Penundaan ini sering kali disengaja dengan berbagai alasan untuk memperoleh imbalan tertentu.

Di sisi lain, kesesuaian prosedur dalam pelayanan publik juga memainkan peran penting dalam mendukung keandalan ASN. Prosedur yang jelas dan terstandarisasi tidak hanya membantu ASN dalam melaksanakan tugasnya dengan lebih efektif, tetapi juga mempermudah masyarakat dalam memahami dan mengakses layanan yang disediakan. Dengan mengikuti prosedur yang ditetapkan, ASN dapat meminimalkan kesalahan dan meningkatkan akuntabilitas. Integrasi dari semua aspek ini—akurasi, kecepatan, kejujuran, keadilan, dan kesesuaian prosedur—akan menciptakan sinergi yang kuat, meningkatkan kepercayaan publik, serta memupuk partisipasi masyarakat dalam pembangunan dan pengelolaan layanan publik.

Tabel 2. ASN Berorientasi Pelayanan (Aspek Keandalan)

Kategori	Nama Penulis	Penjelasan
Keandalan	Najmi (2017)	Keandalan pelayanan ASN berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
	Arifin et al. (2022)	ASN harus konsisten dalam pelayanan tepat waktu.
	Riyadin (2019)	Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan kepuasan masyarakat.
	Zahara (2018)	ASN yang andal mampu memahami dan menjalankan tugas serta fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.
	Damayanti (2022); Mokoginta et al. (2023)	Keandalan adalah kemampuan ASN dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji secara akurat dan dapat dipercaya.
	Lukas et al. (2024)	Penelitian menunjukkan bahwa penilaian terhadap pelayanan publik oleh ASN menunjukkan hasil yang cukup baik, di mana masyarakat merasa puas dengan keandalan, ketanggapan, dan kredibilitas ASN.

### Peran ASN dalam Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Pelayanan

E-government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk menyediakan layanan kepada instansi pemerintah, pegawai negeri, pengusaha, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya (Choirunnisa et al., 2023).

Kemampuan ASN dalam memanfaatkan teknologi informasi merupakan salah satu strategi penting untuk mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik (Amasia & Wibawati, 2024). Dengan mengintegrasikan teknologi dalam proses pelayanan, ASN dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, sehingga waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan layanan dapat dipersingkat. Selain itu, teknologi digital memungkinkan ASN untuk memberikan akses yang lebih luas

kepada masyarakat, sehingga informasi dan layanan dapat diakses dengan mudah kapan saja dan di mana saja.

Penggunaan teknologi juga dapat mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik (Komarudin & Yudo, 2019). Misalnya, dengan adanya sistem berbasis digital, masyarakat dapat memantau perkembangan proses pelayanan dan memberikan umpan balik secara langsung. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, tetapi juga mendorong ASN untuk lebih responsif dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya. Dengan demikian, kemampuan ASN dalam menggunakan teknologi digital sangat penting dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik telah menjadi tren global yang tidak dapat diabaikan. ASN berperan penting dalam mengimplementasikan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan. Teknologi digital dapat membantu ASN dalam mempercepat proses pelayanan dan memberikan akses informasi yang lebih baik kepada masyarakat. Menurut (Sofianto, 2020) kontribusi pelayanan berbasis teknologi informasi adalah kecepatan pelayanan, kepastian waktu tunggu, transparansi, dan keadilan

*E-government* merupakan upaya untuk menghadapi perkembangan teknologi informasi dan komunikasi guna menyediakan pelayanan publik yang baik, cepat, dan akurat (Heny & Nurdin, 2018) (Iriansyah et al., 2023). Melalui penerapan sistem digital, pemerintah dapat meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi dan memberikan akses yang lebih baik kepada masyarakat. *E-government* juga berperan penting dalam menciptakan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan, sehingga masyarakat dapat dengan mudah memantau dan mengevaluasi kinerja pemerintah.

Salah satu bentuk penerapan teknologi digital adalah sistem *e-government*, yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan publik secara *online*. Penelitian oleh (Gultom et al., 2024) menunjukkan bahwa *e-government* dapat mengurangi waktu dan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat dalam mengurus berbagai administrasi. Dalam konteks ini, ASN harus memiliki keterampilan digital yang memadai agar dapat memanfaatkan

teknologi ini secara optimal. *E-government* memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan informasi dan layanan pemerintah kapan saja dan di mana saja melalui jaringan internet (Andayani et al., 2024).

Tabel 3. ASN Berorientasi Pelayanan (Teknologi Informasi)

Kategori	Nama Penulis	Penjelasan
Teknologi Informasi	Damayanti (2022); Lukas et al. (2024); Mokoginta et al. (2023)	Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pemerintahan memungkinkan proses pelayanan publik yang lebih cepat, efisien, dan transparan.
	Choirunnisa et al. (2023)	E-government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk menyediakan layanan kepada masyarakat.
	Amasia & Wibawati (2024)	Kemampuan ASN dalam memanfaatkan teknologi informasi merupakan salah satu strategi penting untuk mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Pelayanan publik yang cepat tanggap merupakan salah satu kriteria utama dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh ASN. Dalam upaya ini, ASN harus mampu mendengarkan, memahami, dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan segera. Namun, tantangan yang dihadapi, seperti birokrasi yang rumit dan kurangnya pelatihan keterampilan komunikasi, sering kali menghambat proses ini. Oleh karena itu, penting bagi ASN untuk beradaptasi dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat untuk menciptakan hubungan yang baik antara pemerintah dan warganya, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan.

Keandalan pelayanan ASN menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas pelayanan publik. Keandalan ini meliputi aspek akurasi, kecepatan, kejujuran, keadilan, dan kesesuaian prosedur. Dengan memastikan bahwa setiap tindakan ASN mencerminkan integritas dan profesionalisme, masyarakat akan

lebih percaya pada pemerintah. Selain itu, sistem pelayanan publik yang efektif harus mengedepankan kesederhanaan prosedur dan kepastian waktu pelayanan agar dapat meminimalkan keterlambatan dan meningkatkan akuntabilitas.

Pemanfaatan teknologi digital, seperti *e-government*, memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, ASN dapat memberikan layanan yang lebih efisien dan transparan kepada masyarakat. *E-government* memungkinkan akses yang lebih luas terhadap informasi dan layanan, serta mendorong masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam pengawasan pelayanan. Keterampilan digital yang memadai bagi ASN menjadi kunci untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi ini dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

### Saran

Guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, penting bagi pemerintah untuk memberikan pelatihan keterampilan komunikasi dan teknologi digital kepada ASN. Selain itu, perlu adanya reformasi birokrasi untuk menyederhanakan prosedur pelayanan agar lebih cepat dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pengembangan sistem pengaduan yang efisien dan mudah diakses juga harus menjadi prioritas agar ASN dapat merespons keluhan dan masukan dari masyarakat dengan lebih cepat. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan pelayanan publik dapat menjadi lebih baik, transparan, dan akuntabel.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, E. N. A., Nabila, D. S., & Sabrina, M. A. (2024). Penerapan Platform LAPOR sebagai Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Digital di Kota Malang. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 7(1). <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/transparansi/article/view/3892>
- Amasia, F., & Wibawati, K. H. (2024). Pentingnya Literasi Digital ASN dalam Mendukung Digitalisasi Pelayanan Publik di Indonesia. *Musamus Journal of Public*



- Administration*, 6(2).  
<https://doi.org/10.35724/mjpa.v6i2.5703>
- Amin, M. (2020). Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan. *Public Policy: Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik Dan Bisnis*, 1. <https://doi.org/https://doi.org/10.51135/PublicPolicy.v1.i2.p137-152>
- Andayani, W., Brawijaya, U., Putrianti, E., Wisdaningrum, O., Putranto, P., & Yanuarisa, Y. (2024). Penguatan Good Governance: Pengalaman Penerapan Electronic Government Pemerintah Daerah Di Indonesia. *Jurnal Aktiva : Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 6. <https://doi.org/https://doi.org/10.52005/aktiva.v6i2.240>
- Apandi. (2020). Strategi Peningkatan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Melalui Peningkatan E-Literasi dan Edukasi Kebijakan Publik. *Cendekia: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 14(1), 27–36. <https://doi.org/10.30957/cendekia.v14i1.608>
- Arifianto, N. (2021). Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara (Asn) Pada Kantor Kecamatan Puduk Kabupaten Ponorogo. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JI@P)*, 10(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.33061/jp.v10i1.5116>
- Arifin, A., Stefanya, V., & Mantong, W. S. (2022). Pengaruh Etika ASN terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Disdukcapil Kota Makassar. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*. <https://knia.stialanbandung.ac.id/index.php/knia/article/view/754>
- Azmi, M. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Unit Pelaksana Teknis (Upt) Samsat Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara* [Universitas Medan Area]. <https://repositori.uma.ac.id/jspui/handle/123456789/11686>
- Boote, D. N., & Beile, P. (2005). Scholars Before Researchers: On the Centrality of the Dissertation Literature Review in Research Preparation. *Educational Researcher*, 34(6), 3–15. <https://doi.org/10.3102/0013189X034006003>
- Choirunnisa, L., Hajar, T., Oktaviana, C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (Spbe) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik Di Indonesia. *Mei*, 3(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.15642/soSyus.v3i1.401>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (Fifth). SAGE Publications. [https://www.ucg.ac.me/skladiste/blog\\_609332/objava\\_105202/fajlovi/Creswell.pdf](https://www.ucg.ac.me/skladiste/blog_609332/objava_105202/fajlovi/Creswell.pdf)
- Damayanti, V. (2022). *Analisis Pelayanan E-Government Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada (Upt) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kecamatan Kandis Kabupaten Siak* [Universitas Medan Area]. <https://repositori.uma.ac.id/jspui/handle/123456789/17131>
- Duarmas, D., Rumapea, P., & Rompas, W. Y. (2016). Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kormomolin Kabupaten Maluku Tenggara Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(37). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/11741>
- Elyasa, M. D. (2022). Core Values “Berakhlak” Tagline Baru Asn Yang Berkomitmen Pada Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Andragogi*, 10(1). <https://andragogi.babelprov.go.id/index.php/bkpsdmd/article/view/123>
- Fahasen, M. N. (2024). *Partisipasi Masyarakat Dalam Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Inovasi (Sp4n-Lapor) Di Kabupaten Sukoharjo Provinsi Jawa Tengah*. <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/19047>

- Fauzan, R. (2024). Menuju Aparatur Sipil Negara (ASN) Bertaraf Internasional. *Public Service And Governance Journal*, 5(1), 2963–7252. <https://doi.org/https://doi.org/10.56444/psgj.v5i1.1348>
- Ghon, A. (2022). Core Values Dalam Kinerja Asn Dengan Adanya Work From Home (Wfh) Selama Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pada Asn Di Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung). *Jurnal Andragogi*, 10. <https://andragogi.babelprov.go.id/index.php/bkpsdmd/article/view/122/22>
- Gultom, D. N., Khairina, E., & Salsabila, L. (2024). Analisis Efisiensi Dan Efektivitas E-Government Dalam Administrasi Publik. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 128–136. <https://doi.org/10.25299/jiap.2024.16516>
- Handayani, S. (2016). Faktor Determinan Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Di Kabupaten Biak Numfor. *Jurnal Ilmu Administrasi, Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, XI(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.52049/gemakampus.v11i2.26>
- Haryanto. (2017). *Membangun Pola Pikir Asn Dalam Pelayanan Sepenuh Hati*. Media Nusa Creative. <https://kmbpsdm.jakarta.go.id/storage/app/uploads/public/63a/294/567/63a294567a52f756727635.pdf>
- Heny, A., & Nurdin, M. (2018). Menuju Pemerintahan Terbuka (Open Government) Melalui Penerapan E Government. *Jurnal MP (Manajemen Pemerintahan)*, 5(1). <https://ejournal.ipdn.ac.id/JMP/article/view/443>
- Heryani, A., Iskandar, A., & Malik. (2023). *Birokrasi Indonesia*. Pt Mafy Media Literasi Indonesia. <https://ubl.ac.id/monograph-ubl/index.php/Monograf/catalog/download/106/123/517-1?inline=1>
- Iriansyah, A., Fadhil Yarda Gafallo, M., Widiatmaka, P., & Akbar, T. (2023). PENGUATAN LITERASI DIGITAL PADA APARATUR SIPIL NEGARA UNTUK MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL. In *Civil Service* (Vol. 17, Issue 1).
- Khaidar, R. M. (2020). *Pelayanan One Stop Service (OSS) dalam Pengurusan Perizinan Investasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Majalengka* [UNIVERSITAS DIPONEGORO]. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/download/28189/24279>
- Komarudin, & Yudo, S. (2019). Transparansi Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Kasus Teknologi Pengelolaan Air Bersih Dan Air Limbah Domestik. *Jurnal Air Indonesia*, 5(1). <https://ejournal.bppt.go.id/index.php/JAI/article/view/2436>
- Kuadang, T. V. (2021). Kinerja Aparat Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Di Kantor Camat Pulau Batang Dua Kota Ternate. *Jurnal POLITICO*, 10. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/politico/article/view/31505>
- Lestari, B. M. (2021). *E-Government Dalam Pelaksanaan One Stop Service Secara Online Pada Pelayanan Perizinan Di Pemerintah Daerah: Scoping Review* [Universitas Lampung]. <http://digilib.unila.ac.id/67713/3/SKRIPS I%20TANPA%20PEMBAHASAN%20-%20Bella%20Meika%20Lestari.pdf>
- Lukas, Mahsyar, A., & Nursalim. (2024). Pengaruh Implementasi Kebijakan Kependudukan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *PUBLIKAUMA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik UMA*, 12(1), 1–10. <https://doi.org/10.31289/publika.v12i1.10874>
- Mahmuda, D., Saputra, R., & Nurrahman, A. (2022). Kompetensi Aparatur Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung. *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan*

- Publik (JP Dan KP), 18–36.  
<https://doi.org/10.33701/jpkp.v4i1.2418>
- Marahadi. (2017). *Peran Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat*.  
<https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/8584/1/128520010.pdf>
- Ma'ruf, M. (2010). *Patologi Birokrasi*.  
<http://eprints.ipdn.ac.id/2414/1/PATOLOGI%20BIROKRASI1.pdf>
- Mokoginta, C., Dua, I. L., & Rumerung, J. (2023). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Publik Pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado*. 5(1).  
<https://jurnal.polimdo.ac.id/index.php/mbp/article/view/593>
- Mukidi, Marzuki, & Patiroang, M. D. (2021). *Penerapan Program Perizinan Berusaha Online Single Submission (Oss) One Stop Service Untuk Membangun Kesejahteraan Masyarakat*. Format Publishing.  
<https://penelitian.uisu.ac.id/arsip/6106/buku-oss-revisi-16-12-1>
- Mulyono, A. (2015). Pengembangan Kapasitas Aparatur Sipil Negara Di Daerah. *Jkmp: Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 3(1).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.21070/jkmp.v3i1.186>
- Mustamin. (2023). Manajemen Talenta dan Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN): Mengoptimalkan Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN). *Urnal SIPATOKKONG BPSDM SULSEL*, 2, 166–175.
- Najmi, F. (2017). Pengaruh Keandalan Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3, 251–263.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.35972/jieb.v3i2.102>
- Nastia, Sadat, A., & Wahab, A. (2022). Etika Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik Di Masa Pandemi. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(2).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.47492/jip.v3i2.1718>
- Nuriyanto. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”? *Jurnal Konstitusi*, 3.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.31078/jk1132>
- Pio, E. R. C. (2018). Tanggung Jawab Administrasi Aparatur Sipil Negara Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Dalam Menjalankan Kewenangannya. *Lex Administratum*, VI(4).  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/administratum/article/view/24530>
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., & Refelino, J. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.  
[https://www.researchgate.net/profile/Mad-e-Supriadi/publication/348418784\\_Pelayanan\\_Publik/links/5ffdfefc92851c13fe09c035/Pelayanan-Publik.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Mad-e-Supriadi/publication/348418784_Pelayanan_Publik/links/5ffdfefc92851c13fe09c035/Pelayanan-Publik.pdf)
- Rahman, T. (2017). Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Di Kelurahan Long Kali Kabupaten Paser). *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 661–672.  
[https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/06/Taufik%20Rahman%20Achmad%20Jurnal%20Fix%20\(06-13-17-12-49-01\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/06/Taufik%20Rahman%20Achmad%20Jurnal%20Fix%20(06-13-17-12-49-01).pdf)
- Rahmat, M. S. (2022). Efektifitas Pelayanan Publik Dengan Model One Stop Service Di Mts Darul Ulum Banyuwangi. *Journal of Education and Teaching*, 1(2).  
<https://ejournal.staidu.ac.id/index.php/taklimuna/article/view/28>
- Ramadhani, D. A. (2018). *Efektivitas Pelayanan Satu Pintu (One Stop Service) Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar* [Universitas Negeri Makassar].  
<https://eprints.unm.ac.id/10755/>
- Randang, J., Lumolos, J., & Waleleng, G. (2016). Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara Di Kantor

- Kecamatan Wori Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan*, 3(XX). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jurnalilmiahociety/article/view/12441>
- Rasdiana, & Ramadani, R. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 249–265. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.76>
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 1. <https://fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JS/article/view/330>
- Romli, L. (2008). Masalah Reformasi Birokrasi. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen PNS*, 2(2). <https://jurnal.bkn.go.id/index.php/asn/article/download/149/129/>
- Sari, S. P. (2020). *Implementasi Pasal 70 Undang-Undang No 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara Dalam Pengembangan Kompetensi Asn Ditinjau Dari Perspektif Islam (Studi Kasus Di Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkulu Utara)*. <http://repository.iainbengkulu.ac.id/3860/1/SINKI%20PRAMITA%20SARI.pdf>
- Sartika, D. (2013). Analisis Perilaku Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kelurahan Lambara Kecamatan Tawaeli. *E-Jurnal Katalogis*, 7, 135–146. <https://media.neliti.com/media/publications/157716-ID-analisis-perilaku-birokrasi-dalam-penyel.pdf>
- Sewa, S. R., Posumah, J. H., & Plagiten, N. N. (2022). *Perilaku Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Barat*. VIII(114). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/38190>
- Sinsu, C., Mandey, J., & Plangiten, N. (2016). Pemenuhan Dimensi-Dimensi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(44). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/15504>
- Sofianto, A. (2020). INOVASI LAYANAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI PADA RUMAH SAKIT SEBAGAI BENTUK REFORMASI BIROKRASI. *Jurnal Litbang Provinsi Jawa Tengah*, 18. <https://doi.org/https://doi.org/10.36762/jurnaljateng.v18i1.811>
- Sulasiah, F. (2019). *Strategi Penguatan Kapasitas Kepemimpinan Aparatur Melalui Diklat Capacity Building Di DKI Jakarta*. 1(2), 97–108. <https://doi.org/https://doi.org/10.54849/monas.v1i2.13>
- Sunda, M. C., Lumolos, J., & Sambiran, S. (2017). Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara. *Jurnal Eksekutif*, 1. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jurnaleksekutif/article/view/15431>
- Supratman, D. (2018). Budaya Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Rangka Good Governance Menuju Birokrasi Berkelas Dunia. *Jurnal Administrasi Publik*, XIV. <https://doi.org/https://doi.org/10.52316/jap.v14i2.2>
- Yulianto, A., & Harsoyo, H. (2023). Kualitas Peningkatan Pelayanan Publik Menuju Aparatur Sipil Negara (ASN) Bertaraf Internasional. *JMA : Jurnal MIMBAR ADMINISTRASI*, 20(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.56444/mia.v20i2.1136>
- Zahara, J. (2018). *Peran Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Pada Kantor Camat Peran Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Padang Tiji, Pidie* [Universitas Islam Negeri Ar-Raniry]. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/3804/>