

## Tren Penelitian Pada Kualitas Layanan Publik Di Dunia: Bibliometric Analysis

### *Research Trends On Public Service Quality In The World: Bibliometric Analysis*

Maria Immaculata Yovita Adventy<sup>1,a\*)</sup> Dhiya Alfiyah Tarizah<sup>2,b\*)</sup> Adellah,<sup>3,c)</sup> Rahmat Rafinzar<sup>4,d)</sup>  
<sup>1,2,3</sup> Universitas Sriwijaya/ Program Studi Magister Administrasi Publik, Palembang Sumatera Selatan  
<sup>4</sup> Universitas Sriwijaya/ Program Studi Administrasi Publik, Palembang Sumatera Selatan  
e-mail: <sup>a)</sup>coressponding.mariaimmaculata2731@gmail.com  
<sup>b)</sup> dtarizah@gmail.com<sup>c)</sup> delaade2601@gmail.com  
<sup>d)</sup> rahmatrafinzar@fisip.unsri.ac.id

Diterima: 20 Maret 2024, Revisi: 24 Juni 2024 Diterbitkan: 30 Juni 2024

#### ABSTRACT

*Indonesia ranks 82nd out of 176 countries in public service quality, highlighting serious issues in service delivery. Despite extensive research on this matter, the implementation of findings remains low, indicating inadequate attention from stakeholders. This article aims to analyze research trends on public service quality from 1969 to 2023 using bibliometric analysis of Scopus data, visualized with VOS viewer 1.6.20 to identify under-researched topics. Results show that research on public service quality emerged in 1969, peaking in 2019 and 2021 with 55 studies. Involving 86 countries, Indonesia ranks highly in research output. Topics with insufficient research include consumer satisfaction, service quality, facilities, empowerment, oversight, and control. Hence, government, academia, and researchers need to prioritize addressing critical issues in public service.*

**Keywords:** Quality, Public Services, Global Dynamics, Bibliometrics.

#### ABSTRAK

Indonesia berada di peringkat 82 dari 176 negara dalam hal kualitas layanan publik. Posisi ini menunjukkan adanya masalah serius dalam mutu layanan yang disediakan. Meskipun banyak penelitian dilakukan mengenai masalah ini, implementasi hasil penelitian masih rendah. Hal ini menunjukkan kurangnya perhatian dari pemangku kepentingan terhadap masalah tersebut. Tujuan artikel ini adalah untuk menganalisis tren penelitian terkait kualitas layanan publik dari tahun 1969 hingga 2023 menggunakan analisis bibliometrik dari data Scopus dengan visualisasi menggunakan VOSviewer 1.6.20 untuk menemukan topik dengan penelitian yang masih rendah. Hasilnya menunjukkan bahwa Penelitian mengenai kualitas layanan publik telah muncul sejak tahun 1969, mencapai puncaknya pada 2019 dan tahun 2021 dengan 55 penelitian. Sebanyak 86 negara terlibat dalam penelitian ini, Indonesia berada pada peringkat teratas dalam jumlah penelitian. Topik dengan penelitian yang masih rendah melibatkan kepuasan konsumen, kualitas layanan, fasilitas, pemberdayaan, pengawasan, dan kontrol. Dengan demikian, pemerintah, akademisi, dan peneliti perlu memprioritaskan penanganan masalah-masalah utama yang muncul dalam layanan publik.

**Kata Kunci:** Kualitas, Layanan Publik, Dinamika Global, Bibliometrik.

#### PENDAHULUAN

Perkembangan global dan kompleksitas masyarakat modern memberikan tekanan signifikan pada sistem pelayanan publik. Urgensi dari pelayanan publik itu sendiri adalah sebagai inisiatif pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang memainkan peran krusial dalam

memastikan efektivitas dan responsivitas pemerintahan terhadap kebutuhan masyarakat yang semakin beragam. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai ukuran utama dari setiap kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen (Asmarianti, 2023). Selain itu peran kualitas layanan publik juga menjadi landasan untuk

membangun kepercayaan dan kepuasan publik (Waliyuddin, 2023). Sementara Tristanto (2022) menekankan bahwa kualitas layanan menjadi esensi utama dalam satu dari enam layanan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah daerah dalam konteks pelayanan sosial. Kualitas layanan publik juga mencakup sejauh mana lembaga pemerintah atau instansi dapat memenuhi harapan masyarakat, melibatkan responsif terhadap kebutuhan, kecepatan, keandalan, keamanan, empati, dan kemudahan akses (Iqbal, 2024).

Dari beberapa pertanyaan mengenai kualitas layanan publik, sedikit memberikan alasan mengapa perlu melakukan penelitian yang mendalam terkait tren dan tantangan dalam kualitas layanan publik, hal ini menjadi penting karena menyangkut publik dan menyangkut kebutuhan dari masyarakat itu sendiri untuk menerima pelayanan yang sama dan memuaskan.

Menurut laporan tahun 2019 dari *The Global Economy*, Indonesia menempati peringkat 82 dari 176 negara dalam kualitas layanan publik, sementara Finlandia, Norwegia, Belanda, Swedia, dan Jerman menduduki lima besar dengan layanan terbaik, hal ini mencerminkan adanya perbedaan yang signifikan dalam tingkat kepuasan dan efektivitas layanan publik (Ardita 2023).

Evaluasi terhadap Kementerian Pekerjaan Umum (PU) oleh Ombudsman menegaskan bahwa Kementerian PU menempati peringkat terendah dalam tingkat kepatuhan pada Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25/2009, dengan perolehan skor hanya 285 dari skala 1.000. Dalam survei yang melibatkan 18 kementerian, Kementerian PU menunjukkan tingkat kepatuhan yang sangat rendah (Pattiro 2013).

Hasil survei Ombudsman juga menyoroti empat kementerian, yakni Kemendikbud, Kemensos, Kemenaker, dan Kementan, yang juga meraih penilaian rapor merah, menandakan tingkat kepatuhan yang rendah terhadap UU Pelayanan Publik. Selain itu, Ombudsman menggunakan sistem tiga kategori penilaian: merah untuk kepatuhan sangat rendah, kuning untuk kepatuhan sedang, dan hijau untuk kepatuhan tinggi. (Pattiro 2013).

Berdasarkan data yang disampaikan mengenai peringkat kualitas layanan publik di Indonesia tahun 2019 dan analisis Ombudsman tahun 2013, terlihat bahwa kepatuhan instansi-instansi di Indonesia masih belum optimal. Penelitian ini menganalisis tren penelitian mengenai kualitas layanan publik secara global melalui metode bibliometrik dan juga melibatkan sepuluh jurnal dari Google Scholar yang membahas berbagai permasalahan di Indonesia.

Dalam penelitian ini, analisis bibliometrik menjadi pendekatan yang relevan dan efektif dalam mengidentifikasi tren dan tantangan penelitian terkait kualitas layanan publik di seluruh dunia. Bibliometrik, yang berasal dari kata "bibliography," merujuk pada penelaahan yang menggunakan metode matematika dan statistika untuk mengukur perubahan, baik secara kuantitatif maupun kualitatif, pada sejumlah dokumen atau media.

Dengan menggunakan aplikasi komputer seperti VOSviewer, peta bibliometrik dibangun dan divisualisasikan, memungkinkan pemetaan artikel atau penelitian dengan detail lebih tinggi. Analisis bibliometrik membuka pemahaman yang lebih mendalam tentang tren dan dinamika penelitian ilmiah terkait kualitas layanan publik, membantu dalam mengidentifikasi perubahan pemikiran dan fokus penelitian seiring

waktu. Diharapkan hasil dari penelitian ini memberikan wawasan yang lebih baik tentang tren dan tantangan dalam penelitian kualitas layanan publik di seluruh dunia, serta memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan, praktik, dan penelitian lebih lanjut dalam domain ini.

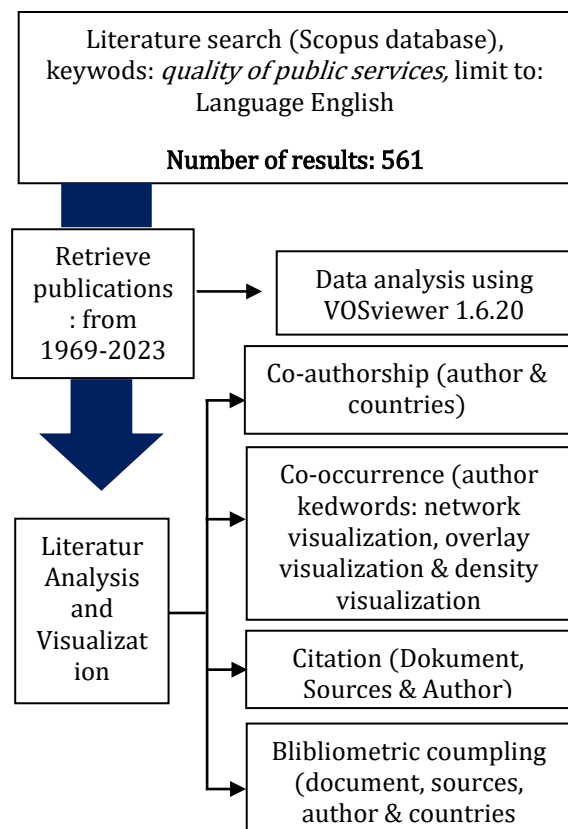
## METODE

Bibliometrik adalah suatu metode evaluasi yang dipakai dalam mendalami dampak dan pola penelitian dalam suatu literatur akademis, Boardus (1987), dan juga bisa menggambarkan bahwa, walaupun terdapat variasi pengertian terkait bibliometrik, yang pada dasarnya merupakan metode statistik atau kuantitatif yang diterapkan untuk mengenali pola sistematis dalam literatur terkait suatu tema. Fokus dalam analisis bibliometrik terletak pada mengukur hasil karya, termasuk jumlah kutipan dalam penelitian dan dampak riset pada tema khusus. (Nawang Sari, Junjuna, & Mulyono, 2020).

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi jurnal yang sudah dipilih dan memperhatikan indikator-indikator keseluruhan penelitian, asal tulisan, penerbit tulisan, total sitasi, nama institusi, dan negara asal tulisan. Menurut Cobo et al. (2011) analisis bibliometrik terbagi menjadi dua prosedur utama, yaitu *Performance Analysis* dan *Science Mapping*. *Performance Analysis* dipakai untuk menilai indikator ilmiah, seperti institusi, negara, dan penulis, serta mengukur dampak indikator berdasarkan data bibliografi (Henderson et al., 2009). Sementara itu, *Science Mapping* dipakai untuk menggambarkan struktur dan dinamika sebuah penelitian ilmiah (Borner et al., 2003)

Metode pada penelitian ini ditemukan dalam database Scopus

dan Google Scholar yang diakses pada tanggal 11 November 2023. Data scopus yang diambil berkaitan dengan artikel-artikel *quality of public services* atau kualitas layanan publik dari tahun 1969-2023 untuk mengidentifikasi jenis akses, kategori karya dsb. Cara yang dilakukan untuk mendapatkan informasi pada database dengan memasukan query: (TITLE-ABS-KEY ("Quality of Public Services")). Kemudian digunakan aplikasi VOSviewer 1.6.20 untuk melakukan visualisasi dan memetakan analisis data. Adapun uraian berkaitan data scopus secara jelas digambarkan melalui kerangka kerja penelitian yang ditunjukkan dibawah ini.



Sumber: Maria Immaculata Yovita Adenty, 2024.

**Gambar 1 Kerangka Kerja penelitian Kualitas Layanan Publik.**

Sedangkan Data dari Google Scholar tahun 2022-2024 digunakan

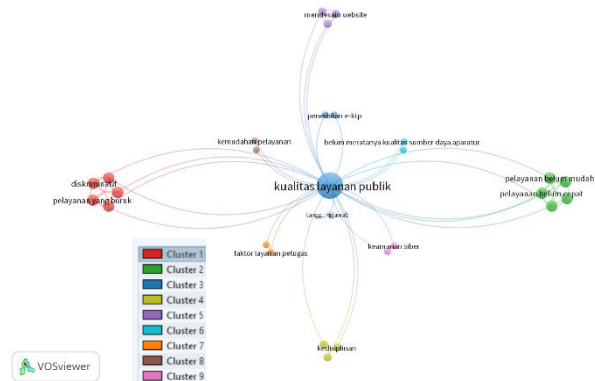
untuk mengidentifikasi masalah dalam kualitas layanan publik di Indonesia.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam riset ini, penulis mengadopsi pendekatan yang mencakup pandangan global yakni dengan menelusuri dinamika penelitian ilmiah mengenai kualitas layanan publik dari perspektif global. Tren global ini dianalisis melalui bibliometrik, memperlihatkan evolusi signifikan dari tahun 1969 hingga 2023. Namun, juga dicontohkan pada penelitian ini dengan memaparkan permasalahan kualitas layanan publik di Indonesia. Dalam konteks ini, penulis mengeksplorasi peran Indonesia dalam literatur ilmiah terkait kualitas layanan publik. Berbagai aspek, termasuk jumlah penelitian, peran Indonesia sebagai pemimpin atau teratas dalam penelitian ini sehingga menjadi pokok-pokok pembahasan yang akan diselidiki lebih lanjut. Melalui pendekatan ini, penelitian bertujuan untuk memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana kualitas layanan publik dipahami dan diteliti secara global, sambil memberikan sorotan khusus pada kontribusi dan peran Indonesia dalam perkembangan literatur tersebut.

Dalam paragraf sebelumnya sudah dinyatakan bahwa Indonesia menempati peringkat 82 dari 176 negara dalam kualitas layanan publik. Setelah dilakukan pengumpulan artikel tahun 2022-2024 mengenai kualitas layanan publik masih terdapat berbagai permasalahan yang dapat dijumpai seperti diskriminasi, infrastruktur yang tidak memadai, pelayanan yang lambat dan tidak transparan, masalah penerbitan e-KTP, kedisiplinan pegawai, desain website yang buruk, ketidakmerataan sumber daya aparatur, faktor keamanan, serta keamanan siber dan privasi data. Identifikasi kluster-kluster

ini menunjukkan tren dan tantangan utama dalam kualitas layanan publik di dunia, memberikan wawasan yang mendalam dan relevan terhadap topik penelitian ini.

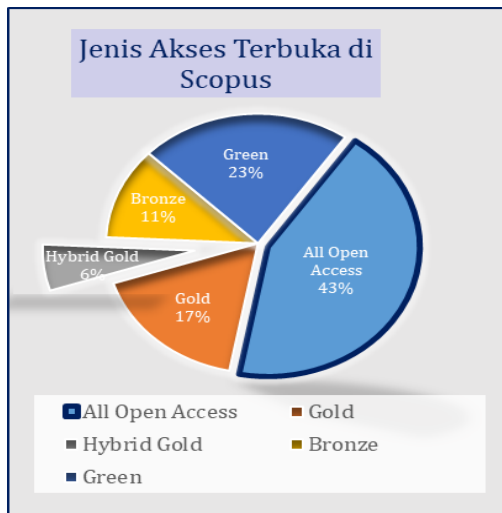


Sumber: Gambar diolah Peneliti berdasarkan data Scholar, 2022-2024.

**Gambar 2. Visualisasi Jaringan Co Occurance.**

Kemudian dalam analisis terhadap kualitas layanan publik berdasarkan dari data Scopus yang melibatkan rentang waktu 1969-2023, hasil menarik terungkap. Sebanyak 43% dari artikel tersebut termasuk dalam kategori "All Open Access," menandakan ketersediaan penuh bagi masyarakat umum. Sementara itu, 23% diidentifikasi sebagai "Green Open Access," yang artinya naskah-naskah tersebut sudah ada di repositori dan siap untuk dipublikasikan. Jurnal yang memberikan akses terbuka, dikenal sebagai "Gold Open Access," mencapai 17%, sedangkan "Bronze Open Access" yang menawarkan akses gratis permanen atau sementara mencapai 11%. Terakhir, sebanyak 6% dari artikel termasuk dalam kategori "Hybrid Open Access," yang memberikan pilihan kepada penulis untuk memilih akses terbuka melalui penerbit. Kesimpulannya, keragaman ini mencerminkan usaha untuk memperluas jangkauan informasi

mengenai kualitas layanan publik melalui literatur ilmiah. Ilustrasi tersebut dapat disimak pada gambar yang terletak di bawah ini.



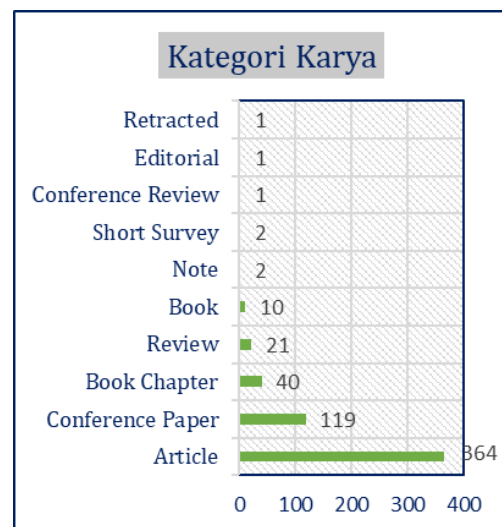
Sumber: Data Scopus, 1969-2023

**Gambar 3. Jenis Akses Terbuka di Scopus untuk Kualitas Layanan Publik.**

Pembahasan lebih lanjut terkait Indonesia yang menunjukkan bahwa keragaman ini juga tercermin dalam kontribusi penelitian Indonesia dalam literatur ilmiah global tentang kualitas layanan publik. Dengan persentase tertentu dari artikel yang berasal dari Indonesia, dapat disimpulkan bahwa Indonesia turut berperan dalam menyumbang wawasan dan pemahaman mengenai kualitas layanan publik dalam skala global. Perlu dicatat bagaimana pendekatan akses terbuka juga dapat menjadi strategi efektif bagi peneliti Indonesia dalam memperluas dampak dan jangkauan hasil penelitian mereka di tingkat internasional. Analisis ini membuka ruang untuk refleksi lebih lanjut tentang kontribusi Indonesia dalam konteks literatur global mengenai kualitas layanan publik.

Dalam menganalisis kategori karya terkait Kualitas Layanan Publik, data diperoleh dari 10 sumber yang

mencakup *Retracted*, *Editorial*, *Conference Review*, *Short Survey*, *Note*, *Book*, *Review*, *Book Chapter*, *Conference Paper*, dan *Article*. Dalam kumpulan ini, terdapat kategori karya yang dominan yaitu katagori karya article dengan total 364, menandakan kontribusi paling signifikan dalam literatur. Disusul oleh *Conference Paper* sebanyak 119 sebagai sumber kedua terbanyak, diikuti oleh *Book Chapter* dengan jumlah 40, selanjutnya *Review* berjumlah 21, dan *Book* berjumlah 10. Sementara itu, *Retracted*, *Editorial*, dan *Conference Review* memiliki kontribusi lebih rendah, masing-masing dengan jumlah 1. Temuan ini mencerminkan keberagaman sumber dan menyoroti peran penting *article* sebagai kontributor utama dalam pemahaman tentang Kualitas Layanan Publik. Ilustrasi tersebut dapat disimak pada gambar yang terletak di bawah ini.



Sumber: Data Scopus, 1969-2023

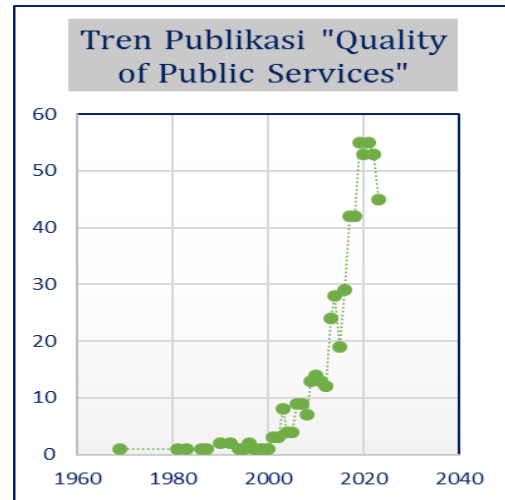
**Gambar 4 Kategori Karya Kualitas Layanan Publik**

Dalam konteks Indonesia, dapat disimak bahwa dominasi artikel sebagai kontributor utama dalam memahami Kualitas Layanan Publik mencerminkan orientasi penelitian dan penelitian di negara ini, yang menunjukkan bahwa pemahaman

terkait kualitas layanan publik di Indonesia lebih sering diwakili dalam bentuk artikel, yang mungkin mencerminkan niat peneliti Indonesia untuk berbagi temuan dan perspektif dengan komunitas ilmiah global. Keberagaman sumber ini juga dapat dijadikan sebagai dasar untuk mengidentifikasi area-subyek yang paling terfokus dalam literatur ilmiah Indonesia mengenai kualitas layanan publik, memberikan kesempatan untuk pemahaman yang lebih mendalam terkait evolusi dan tren penelitian ini di tingkat lokal.

Selanjutnya berbicara mengenai konteks tren penelitian global terkait kualitas layanan publik yang terindeks di Scopus selama rentang waktu 1969-2023, terlihat adanya pola yang menarik. Pada periode awal, mulai dari tahun 1969 hingga 2008, topik ini masih mendapatkan perhatian yang tergolong rendah, dengan jumlah penelitian berkisar antara 1 hingga 9. Namun, terjadi peningkatan yang signifikan pada tahun 2009, di mana jumlah penelitian mencapai 13. Tren ini terus berlanjut, mencapai puncaknya pada tahun 2019 dan 2021, masing-masing dengan 55 penelitian. Peningkatan ini mencerminkan minat dan fokus yang semakin meningkat terhadap kualitas layanan publik dalam literatur global. Meskipun demikian, terdapat penurunan dalam tren penelitian pada tahun 2020-2023, setelah mencapai puncaknya pada tahun 2019. Jumlah penelitian menurun menjadi sekitar 53 dan 45 pada tahun 2020 dan 2023, secara berurutan. Meskipun ada penurunan ini, tetap terlihat bahwa topik Kualitas Layanan Publik tetap menjadi perhatian utama dalam literatur global. Ilustrasi visual terkait tren penelitian ini dapat ditemukan pada gambar berikut yang memberikan gambaran yang lebih jelas dan terstruktur terkait

evolusi jumlah penelitian sepanjang rentang waktu yang disebutkan.



Sumber: Data Scopus, 1969-2023.

**Gambar 5. Tren Penelitian "Quality of Public Services"**

Pada Tabel 1. area subjek pada tren penelitian mengenai "Quality of Public Services" mengungkap 10 Area Subyek utama dengan jumlah penelitian tertinggi. Area Subyek tersebut mencakup *Social Sciences Business, Management and Accounting, Computer Science, Economics, Econometrics and Finance, Engineering, Environmental Science, Mathematics, Decision Sciences, Arts and Humanities*, serta *Medicine*. *Social Sciences* memimpin dengan 280 penelitian, diikuti oleh *Business, Management and Accounting*, sedangkan *Medicine* menduduki peringkat terendah dengan 20 penelitian. Ilustrasi ini dapat ditemukan pada gambar yang terletak di bagian bawah paragraf ini.

**Tabel 1. Area Subjek pada Tren Penelitian "Quality of Public Services"**

No.	Area Subjek	Jumlah Penelitian
1.	Social Sciences	280
2.	Business, Management and Accounting	154
3.	Computer Science	111
4.	Economics, Econometrics and Finance	108
5.	Engineering	73
6.	Environmental Science	47
7.	Mathematics	31
8.	Decision Sciences	30
9.	Arts and Humanities	23
10.	Medicine	20

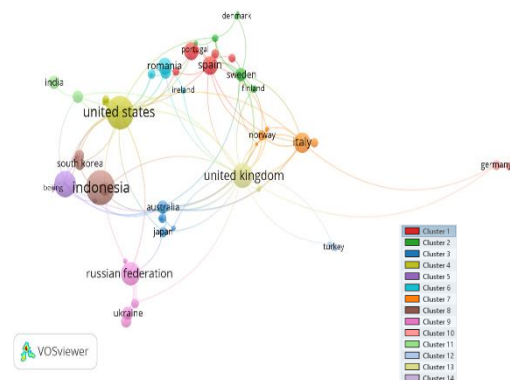
Sumber: data Scopus, 1969-2023.

Dalam Gambar 7, tergambar peta 10 negara yang memiliki tingkat penelitian ilmiah tertinggi dalam ranah Kualitas Layanan Publik atau *Quality of Public Services*. Indonesia unggul di posisi teratas dengan 82 artikel, disusul oleh Amerika Serikat di peringkat kedua dengan 73 penelitian, China dengan 45, Inggris dengan 41, Rusia dengan 37, Italia dengan 28, Spanyol dengan 24, Brazil dengan 21, Rumania di posisi ke-9 dengan 20 penelitian, dan Australia menempati posisi terakhir dengan 12 penelitian.



Sumber: Data Scopus, 1969-2023.

**Gambar 6. Sepuluh Negara dengan Penelitian tertinggi berdasarkan Afiliasi Asal Penulis**



Sumber: Data Scopus, 1969-2023.

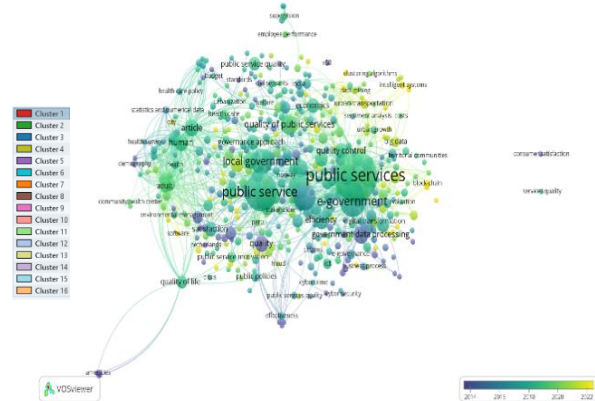
**Gambar 7. Visualisasi Jaringan Penulis antar Negara**

Dalam menghadapi berbagai tantangan dan permasalahan yang teridentifikasi, dominasi penelitian ilmiah Indonesia di bidang Kualitas Layanan Publik menegaskan bahwa para peneliti di Indonesia aktif terlibat dalam usaha untuk merespons dan memahami isu-isu tersebut. Pemahaman mendalam terhadap kualitas layanan publik menjadi fokus utama, dan kontribusi ini tercermin dalam jumlah penelitian yang tinggi dalam rentang waktu tertentu. Para peneliti di Indonesia secara nyata

terlibat dalam menyusun analisis, temuan, dan pemahaman mengenai kualitas layanan publik, menandakan kepedulian dan komitmen untuk mencari solusi dan perbaikan. Namun, perlu dicatat bahwa dominasi ini baru sebatas pada tingkat produksi penelitian, dan untuk memahami dampak sebenarnya, diperlukan langkah-langkah analisis lebih lanjut.

Pada Gambar 9, terdapat visualisasi jaringan *co-occurrence* dari data Scopus terkait *Quality of Public Services*, yang diklasifikasikan berdasarkan tren topik dan skala waktu penelitian. Dalam upaya untuk mengelompokkan penelitian ilmiah, penulis menggunakan metode numerik dengan memberikan nama kluster sesuai urutan dan memberikan penanda berupa perbedaan warna, mulai dari hijau, biru, hingga kuning, untuk mencerminkan tahun terbitnya penelitian. Secara keseluruhan, hasil pengelompokan menghasilkan 16 kluster yang memiliki jumlah item berbeda-beda. Hasil menunjukkan bahwa diantara Kluser tersebut Variabel *Public Services* yang paling banyak diteliti. Analisis lebih lanjut mengungkapkan bahwa kata kunci yang paling sering muncul terdapat pada penelitian ilmiah yang diterbitkan pada tahun 2019 dan 2021, dengan kata kunci dominan seperti "e-services." Meskipun demikian, terlihat juga bahwa beberapa kata kunci pada tren terkini masih memiliki penelitian yang relatif minim, atau yang bisa di lihat dari hasil visualisasi yang kluser-nya jauh dari variable utama (*Public Service*). Dari hasil pengelompokan ini, dapat disimpulkan bahwa fokus penelitian pada tahun-tahun tertentu, terutama 2019 dan 2021, mencerminkan ketertarikan yang signifikan pada topik tertentu, seperti "e-services." Namun, keberagaman kata kunci pada tren terkini menunjukkan adanya area penelitian

yang belum banyak dieksplorasi atau diteliti Analisis ini memberikan wawasan mendalam mengenai perkembangan penelitian dalam ranah kualitas layanan publik. Ilustrasi pada gambar 9 dapat ditemukan pada gambar yang terletak dibagian bawah paragraph.



Sumber: Data Scopus, 1969-2023.

**Gambar 8. Visualisasi Jaringan Co-Occurance**

## KESIMPULAN

Analisis bibliometrik menyoroti dominasi penelitian Indonesia dalam domain Kualitas Layanan Publik di Dunia pada tahun 2019. Meskipun demikian, berbagai Tantangan yang muncul, seperti diskriminasi, pelayanan buruk, infrastruktur yang tidak memadai, sikap pelaksana yang kurang ramah, kompleksitas alur pendaftaran, serta pelayanan yang belum cukup cepat, mudah, transparan, tepat, dan masih berbelit-belit, menarik perhatian. Kesimpulan awal menunjukkan bahwa keaktifan penelitian Indonesia tercermin dalam upaya memahami dan menanggapi beragam tantangan dalam layanan publik. Informasi penting juga mencakup apakah penelitian Indonesia diakui secara global. Sementara itu, masih terdapat topik dengan jumlah penelitian yang relatif rendah, seperti *consumer satisfaction*, *services quality*, *amenities*, *empowerment*, *supervision*,



*control, dan quality of service*, yang dapat menjadi fokus pengembangan penelitian mendatang.

## REKOMENDASI

Untuk mengatasi masalah serius dalam mutu layanan publik di Indonesia, diperlukan langkah-langkah strategis yang lebih terfokus dan efektif. Salah satunya adalah dengan meningkatkan implementasi hasil penelitian yang telah dilakukan oleh berbagai pihak terkait, dengan memperbaiki koordinasi antarlembaga dan menerapkan kebijakan yang responsif terhadap temuan penelitian. Selain itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kesadaran dan keterlibatan pemangku kepentingan dalam proses perbaikan kualitas layanan publik. Langkah-langkah tersebut diharapkan dapat mengarahkan upaya penelitian dan implementasi kebijakan untuk mengatasi tantangan dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Indonesia. Selain itu, ditingkatkan kerja sama internasional akan membantu memperluas cakupan riset dan memastikan pengakuan global terhadap penelitian Indonesia. Pemerintah, akademisi, dan peneliti juga perlu memprioritaskan penanganan masalah-masalah utama yang muncul dalam layanan publik, seperti diskriminatif, pelayanan buruk, dan kompleksitas alur pendaftaran.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis dengan tulus ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada semua pihak yang terlibat karena selalu memberikan dukungan dan arahan tanpa henti. Dukungan dan arahan dari berbagai pihak telah menjadi landasan yang kokoh bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Terima kasih atas kesabaran, bimbingan, dan dorongan yang diberikan selama proses penelitian. Semua kontribusi

dan kerja sama yang diberikan sangat berarti dan diharapkan dapat terus memperkaya dan memperluas pemahaman tentang kualitas layanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aldina, R. S. (2023). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta*. Wacana Paramarta: Jurnal Ilmu Hukum, 22(2), 61-.
- Anton, E. E. (2023). *Persepsi Kualitas Layanan Bus Rapid Transit di Kota Makassar: Perspektif Gender dalam Konteks Transportasi Umum*. Journal of Applied Civil and Environmental Engineering, 3(1): 62.
- Apriyani, Y. (2023). *Kualitas Pelayanan Administrasi Di Desa Sabah Balau*. Jurnal Progress Administrasi Publik, 3(1), 17–23.
- Aras, G., & Crowther, D. (2009). *Corporate sustainability reporting: a study in disingenuity*. Journal of Business Ethics, 87, 279–288.
- Ardita, Ulfa. 2023. "Mal Pelayanan Publik: Perbaikan Pelayanan Publik." Geotimes. <https://geotimes.id/opini/mal-pelayanan-publik-perbaikan-pelayanan-publik/> (July 8, 2024).
- Arif, L., & Afrita, K. I. (2023). *Implementasi E-Government Melalui Klampid New Generation (KNG) Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Pindah Keluar Antar Kota/Kabupaten Atau Provinsi Di Kota Surabaya*. <https://zenodo.org/record/8405787>.
- Asmarianti, A. (2023). *Perancangan Standar Operasional Prosedur (Sop) Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Kantor Kelurahan Maccini Sombala Kota*

- Makassar. *Jurnal Administrasi Terapan*, 1(1), 89–106.
- Bangsu, T. (2022). *Implementasi Kebijakan Pelayanan Bidang Sosial Terkait Penanganan Masalah Gangguan Jiwa*. *Jurnal Borneo Akcaya*, 8(1), 35–46.
- Brown, D. L., Guidry, R. P., & Patten, D. M. (2009). *Sustainability reporting and perceptions of corporate reputation: An analysis using fortune*. Emerald Group Publishing Limited, Vol. 4, 83–104.
- Cairney, P. (2019). *Understanding public policy: theories and issues*. Bloomsbury Publishing, Vol. 2.
- Dwianto, A., & Purwanggono, B. (2023). *Analisis Prespektif Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Layanan Publik*. *Industrial Engineering Online Journal*, 12(4).
- Gusnita, A., Kartika, T., & Wardhana, Y. (2023). *Studi Evaluasi Kebijakan BPJS Kesehatan (Ditinjau dari Layanan Publik dan Persepsi Masyarakat di RSUD A. Yani Kota Metro)*. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 11(2), 278–88.
- Iqbal, M., Lubis, M., Nasution, Z. A., Syabatullah, S., & Gunawan, G. (2024). *Implementasi Good Corporate Governance Dalam Upaya Peningkatan Layanan Publik Sektor Imigrasi*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1), 68–75.
- Irma, A. (2022). *Kualitas Layanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Kelurahan Talise Kecamatan Mantikulore Kota Palu*. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(6): 2675.
- Lewison, G., & Markusova, V. (2011). *Female Researchers in Russia: Have They Become More Visible*. *Akademiai.Com*, 89(1), 139–52.
- Nainggolan, E. U. (2020). *Kondisi Layanan Publik di Indonesia*. *Kementerian Keuangan Republik Indonesia*.  
<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/k-anwil-kalbar/baca-artikel/13189/Quo-Vadis-Layanan-Publik-Indonesia.html#:~:text=Menurut The Global Economy tahun,Belanda%2C Swedia%2C dan Jerman>
- Nawangsari, A. T., Junjuran, M. I., & Mulyono, R. D. A. P. (2020). *Sustainability Reporting: Sebuah Analisis Bibliometrik Pada Database Scopus*. *Journal of Applied Accounting and Taxation*, 5(2), 137-157.
- Prakoso, B. B., Hartati, S. C. Y., & Wahyudi, A. R. (n.d.). *Analisis Mutu Layanan Berdasarkan Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Olahraga*.
- Pottiro. *PU Terburuk dalam Pelayanan Publik*. (2013).  
<https://pattiro.org/2013/07/pu-terburuk-dalam-pelayanan-publik/>
- Rahman, F., & Purwati, E. (2023). *Peran Birokrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Front Office Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Kota Palangka Raya*. *Jurnal Sociopolitico*, 5(1), 1–7.
- Reswari, A. A. (2023). *Efektivitas E-Wom Dalam Memprediksi Minat Berkunjung Ke Kota Pontianak*. *Jurnal Borneo Akcaya*, 9(2), 112–122.
- Rostiany, Y., & Tjandra, E. (2022). *Analisis Bibliometrik Studi Perkembangan Metode Service Quality pada Database Google*

- Scholar Menggunakan Vosviewer (Studi Literatur Tahun 2016–2020)*. SMATIKA JURNAL: STIKI Informatika Jurnal, 12(01), 85–93.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Surabaya: Prenadamedia Group.
- Silvia, F., & Syahbudi, M. (2023). *Tantangan Dan Peluang: Peran Ekonomi Dalam Peningkatan Pelayanan Publik*. Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial, 1(12), 91–100.
- Suardika, I. B., & Indriani, S. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik tentang Kepuasan Mahasiswa*. Jurnal Flywheel, 14(1), 29–33.
- Subarsono, A. G. (2022). *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sumarsono, R. B., Maisyaroh, M., & Kusumaningrum, D. E. (2021). *Pengaruh Tingkat Kualitas Layanan, Faktor Kepuasan, dan Motivasi Belajar terhadap Prestasi Mahasiswa*. Ilmu Pendidikan. Jurnal Kajian Teori Dan Praktik Kependidikan, 6(1), 43–52.
- Taufik, M. T., & Hajar, S. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Penerbitan E-KTP melalui Aplikasi LAKSE pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam*. Jurnal Kolaboratif Sains, 6(5), 453–468.
- Tranfield, D., Denyer, D., & Smart, P. (2003). *Towards a methodology for developing evidence-informed management knowledge by means of systematic review*. British Journal of Management, 14(3), 207–222.
- Waliyuddin, Y., Afdal, M., Hamzah, M. L., & Fronita, M. (2023). *Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Menggunakan Metode E-Servqual Dan Zone Of Tolerance*. JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi), 10(2), 579–588.
- Yawan, H., dkk. (2024). *Pengaruh Strategi Harga dan Kualitas Layanan dengan Preferensi Pembelian Pelanggan di Platform E-commerce Shopee*. Maeswara: Jurnal Riset Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan, 2(1), 197–208.