

## **Deskripsi Singkat**

Deskripsi Tentang Karya:

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Poncol Kabupaten Magetan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan menilai kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik pada umumnya telah berjalan cukup baik, namun masih ditemukan beberapa kendala yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kepuasan masyarakat.



## DAFTAR PUSTAKA

- Alfionita, M., & Gunawan, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pendidikan, Akuntansi, Dan Keuangan*, 3(1), 1–14.
- Aseau. (2017). Jurnal ekologi ISSN 2355-6099 225. 4, 225–230.
- Baveola, Nuh Muhammad. 2002. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM. Galang Pustika. Yogyakarta.
- Dwiyanto. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public. UGM Press. Yogyakarta.
- Erlanti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
- Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. In Jakarta Indonesia.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media
- Gumolung, S., RARES, J., & MAMBO, R. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(4), 1–11. <https://doi.org/10.35797/jap.v9i4.49292>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia (MENPAN RI) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan
- Milwan. (2022) Malinau, K. K. M. B. K. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pegawai.
- Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 5 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan
- Peraturan Bupati Magetan Nomor 82 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Kecamatan
- Purwanto, Erwan Agus dan Sulistyastuti, Dyah Ratih. 2012. Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia. Yogyakarta: Gaya Media;
- Satori, Djam'an & Komariah, Aan. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : Alfa Beta, CV.
- Sinambela, L. P. (2011). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta Bumi Aksara.

Sondakh, I. T., Rompas, Y., & Laloma, A. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Keroit Kecamatan Motoling Barat Kabupaten Minahasa Selatan. *Fisip*, 6(98), 48–60.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung : Alfa Beta, CV.

Susila Wibawa, K. C. (2019). Urgensi Keterbukaan Informasi dalam Pelayanan Publik sebagai Upaya Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(2), 218–234.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2009, Jakarta PT, Gramedia Pustaka Utama.

Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56– 65.  
<http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf>

