

Digitalisasi Peningkatan Kualitas Pelayanan publik di Kelurahan Indralayaraya Kabupaten Ogan Ilir

Aryanisila¹⁾, Ahmad Ridhuan Habena²⁾, Helda Fitriani³⁾, Holipah⁴⁾, Asmawati⁵⁾, Sunarto⁶⁾

^{1,2,3,4,5,6)} STIA Satya Negara Palembang, Kota Palembang, Sumatera Selatan

Email: ¹ Aryanisila007@gmail.com, ² achmadridhuanhabena@gmail.com, ³ heldafitriani71@gmail.com,
⁴ yunaniholipah@gmail.com, ⁵ Asmawati040482@gmail.com, ⁶ Suanrto.kopwil2@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [03 Juni 2026]

Revised [10 Juli 2026]

Accepted [12 Juli 2026]

KEYWORDS

Digitalization, Public Service, Quality, Competency.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Kegiatan Pengabdian Masyarakat ini dilaksanakan oleh Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Satya Negara Palembang sebagai bagian dari pemenuhan kewajiban melaksanakan Tridarma Perguruan Tinggi khususnya dalam aspek pengabdian kepada masyarakat. Dalam kegiatan Pengabdian kepada masyarakat ini fokus utamanya adalah mensosialisasikan dan menjelaskan hal-hal yang menyangkut peningkatan kualitas pelayanan publik serta penerapan digitalisasi pelayanan publik di tingkat kelurahan, termasuk efektivitas, efisiensi, serta tantangan yang dihadapi dalam implementasinya di Kantor Kelurahan Indralaya Raya Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir. Adapun tujuan dari kegiatan ini adalah untuk meningkatkan pemahaman aparatur kelurahan mengenai pentingnya digitalisasi dalam pelayanan publik serta mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel melalui sistem digital. Peningkatan kualitas pelayanan publik ini harus dilaksanakan oleh aparatur kelurahan karena kelurahan merupakan ujung tombak pemerintahan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan dasar. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta menciptakan transparansi di kantor kelurahan. Indralaya Raya Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir. Dari hasil kegiatan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik telah dilaksanakan dengan baik oleh aparatur kelurahan kepada masyarakat kelurahan Indralaya Raya dengan memperpendek prosedur birokrasi, mempercepat waktu penyelesaian, dan memangkas biaya layanan serta penerapan pemanfaatan teknologi digital dalam bentuk aplikasi Semesta Ogan Ilir yaitu sistem elektronik manajemen administrasi yang merupakan manajemen administrasi dengan teknologi terkini yang di gunakan oleh aparatur Kelurahan (ASN) dalam mengoptimalkan pekerjaan dan membuat pelayanan lebih efektif dan efisien. Untuk lebih mengoptimalkan hal tersebut, kedepannya perlu penambahan sarana prasarana seperti komputer dan printer yang memadai, jaringan internet serta penambahan jumlah sumber daya manusia sesuai kebutuhan, tenaga (SDM) yang ada perlu meningkatkan keterampilan dan kompetensi dengan mengikuti pelatihan, bimtek, dan workshop yang relevan dengan bidang pekerjaan.

ABSTRACT

This Community Service Activity was carried out by Lecturers of the Satya Negara Palembang College of Administrative Sciences (STIA) as part of fulfilling the obligation to implement the Tridarma of Higher Education, especially in the aspect of community service. In this Community Service activity, the main focus is to socialize and explain matters related to improving the quality of public services and the implementation of digitalization of public services at the village level, including effectiveness, efficiency, and challenges faced in its implementation at the Indralaya Raya Village Office, Indralaya District, Ogan Ilir Regency. The purpose of this activity is to increase the understanding of village officials regarding the importance of digitalization in public services and to encourage the creation of faster, more transparent, and more accountable public services through digital systems. This improvement in the quality of public services must be carried out by village officials because villages are the spearhead of government that deal directly with the community in fulfilling basic needs. Quality services will provide satisfaction, increase public trust, and create transparency at the Indralaya Raya Village Office, Indralaya District, Ogan Ilir Regency. The results of this activity indicate that the village apparatus has successfully improved the quality of public services provided to the residents of Indralaya Raya by shortening bureaucratic procedures, accelerating completion times, and reducing service costs. This includes the implementation of digital technology in the form of the Semesta Ogan Ilir application, an electronic administrative management system that utilizes the latest technology used by civil servant (ASN) to optimize work and make services more effective and efficient. To further optimize this, additional infrastructure, such as adequate computers and printers, internet access, and an increase in human resources, is needed. Existing personnel need to continually improve their skills and competencies by participating in training, technical guidance, and workshops relevant to their field of work.

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan,

perdamaian abadi dan keadilan sosial. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, efektif, efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Transformasi digital menjadi salah satu langkah strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), khususnya pada tingkat pemerintahan paling dekat dengan masyarakat, yaitu kelurahan. Digitalisasi pelayanan publik tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga untuk mempercepat proses administrasi dan meminimalkan hambatan birokrasi yang selama ini sering dikeluhkan masyarakat. Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan pelayanan dilakukan secara lebih praktis dan terintegrasi, sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan dengan lebih mudah tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan. Selain itu, digitalisasi juga mendukung terciptanya efisiensi kerja aparatur pemerintah melalui sistem administrasi yang lebih tertata dan terdokumentasi dengan baik.

Kelurahan Indralaya Raya adalah salah satu kelurahan di Kecamatan Indralaya, Kabupaten Ogan Ilir, Sumatera Selatan, berlokasi di jalan Jl. Tanjung Raya RT 008 Lingkungan IV Kel. Indralaya Raya 30862. Dalam melaksanakan Pelayanan Publik kelurahan ini memiliki situs resmi dan media sosial untuk keterbukaan informasi dan pelayanan, lokasi kantor berada di area pusat pemerintahan Kabupaten Ogan Ilir sehingga warga yang memiliki keperluan tidak sulit untuk datang ke kantor Lurah dengan menggunakan transportasi umum ataupun transportasi pribadi. Kelurahan Indralaya Raya ini menjadi bagian integral dari perkembangan Kecamatan Indralaya yang memiliki 17 desa dan 3 kelurahan. sebagai salah satu wilayah administrasi yang terus berkembang kelurahan ini juga dituntut untuk mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Upaya digitalisasi pelayanan di Kelurahan Indralaya menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta mendukung terciptanya pemerintahan yang modern dan responsif. Akan tetapi, implementasi digitalisasi pelayanan publik di Kelurahan Indralaya Raya tentu tidak terlepas dari berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, kemampuan sumber daya manusia, serta tingkat literasi digital masyarakat yang masih beragam. Berdasarkan uraian tersebut, kegiatan sosialisasi mengenai digitalisasi pelayanan publik di Kelurahan Indralaya menjadi penting untuk dilaksanakan guna mengetahui bagaimana penerapan digitalisasi pelayanan publik, manfaat yang diperoleh, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Hasil dari kegiatan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan sistem pelayanan publik berbasis digital yang lebih efektif dan efisien di tingkat kelurahan.

METODE

Lokasi Kegiatan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan Indralaya Raya Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir. Kegiatan ini dilaksanakan pada hari Rabu Tanggal 13 Mei 2026 pukul 13.00 Wib sampai dengan selesai yang di ikuti oleh aparatur Kelurahan mulai dari Lurah Indralaya Raya, Kasi Pemerintahan, Kasi Trantib dan Pelayanan Umum, Kasi Pembangunan dan Kesejahteraan Sosial dan beberapa orang staff beserta warga.





Gambar 1 Tim PKM bersama Lurah Indralaya Raya *Dierva Salamon Riezki, S.STP* dan Aparatur Kelurahan Indralaya Raya.

Kantor lurah Indralaya Raya ini melayani berbagai urusan administrasi kemasyarakatan, kependudukan, perizinan dasar, dan surat pengantar. Berikut adalah beberapa layanan utama yang dilaksanakan :

1. Administrasi Kependudukan (Adminduk): Penerbitan surat pengantar untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Surat Keterangan Pindah.
2. Surat Keterangan Umum: Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) untuk berbagai keperluan, surat keterangan domisili, surat keterangan usaha (SKU), Surat Keterangan Bersih Diri (SKBD) dan surat keterangan kehilangan.
3. Urusan Kelahiran dan Kematian: Penerbitan surat pengantar keterangan kelahiran dan surat keterangan kematian sebagai syarat pengurusan akta ke Dinas Dukcapil.
4. Layanan Nikah dan Rujuk: Pengurusan berkas dan surat pengantar kelengkapan dokumen pernikahan (N1, N2, N3, N4) atau urusan Talak/Cerai/Rujuk.
5. Perizinan Dasar dan Sosial: Layanan rekomendasi izin keramaian dan penerbitan izin usaha mikro kecil (IUMK).

Pelayanan di kantor lurah Indralaya Raya ini umumnya bersifat sebagai langkah awal atau penerbitan surat pengantar bagi warga yang kemudian akan diproses lebih lanjut di tingkat kecamatan atau dinas terkait. Staff pegawai memastikan warga untuk membawa persyaratan lengkap seperti fotokopi KTP dan KK saat mengurus berbagai keperluan tersebut. Selain pelayanan administrasi, kantor kelurahan ini juga turut menjalankan program bantuan sosial (bansos) dari pemerintah untuk warga dengan kriteria tertentu seperti program PKH, KIS, Jaminan Kesehatan dan lain - lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Aktivitas

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa digitalisasi dalam meningkatkan pelayanan publik memberikan dampak positif terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan di Kelurahan Indralaya Raya. Sebelumnya sebagian besar pelayanan administrasi masih dilakukan secara manual, sehingga proses pengurusan surat-menyurat membutuhkan waktu yang relatif lama dan sering menimbulkan antrean masyarakat di kantor kelurahan Indralaya Raya. Setelah menggunakan sistem pelayanan digital Semesta Ogan Ilir untuk ASN (Lurah dan aparatur Lurah) , proses administrasi menjadi lebih cepat terselesaikan.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini diawali dengan sosialisasi mengenai pentingnya transformasi digital dalam pelayanan publik kepada aparatur kelurahan dan warga. Sosialisasi ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman tentang manfaat penggunaan teknologi dalam pelayanan administrasi. Berdasarkan hasil evaluasi dan tanya jawab, ada antusiasme yang tinggi dan memberikan respons positif terhadap kegiatan yang dilaksanakan .



Gambar 2 : Sosialisasi digitalisasi pelayanan publik dan tanya jawab dengan Lurah serta Aparatur Kelurahan lainnya.

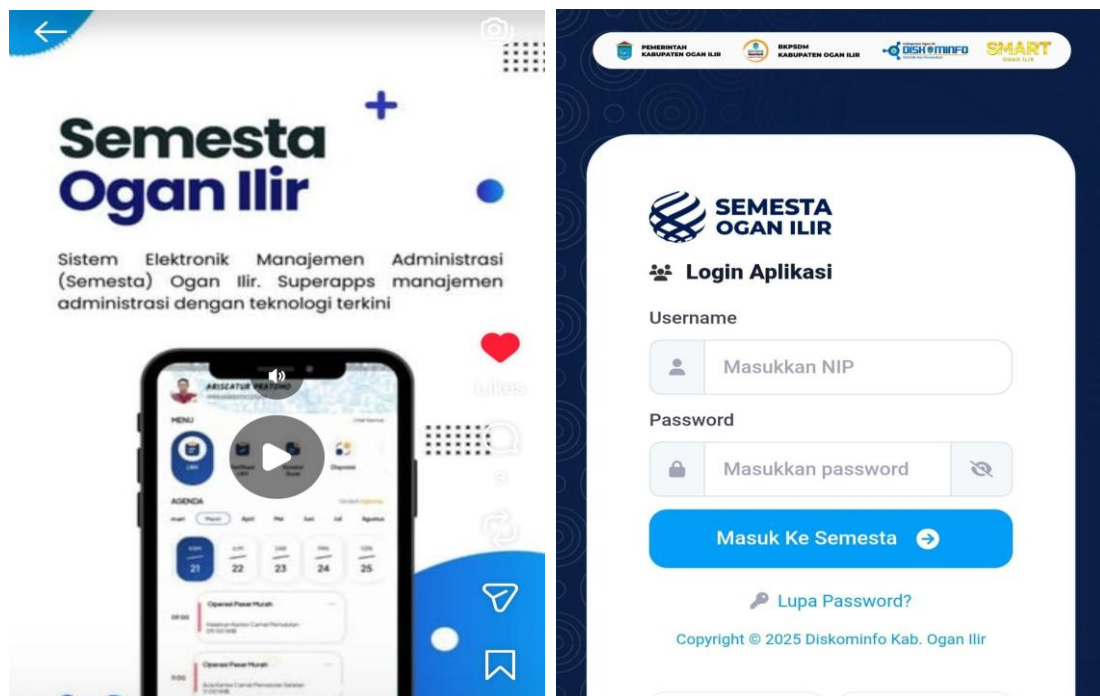
Hasil dari kegiatan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Indralaya Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir ini telah di implementasikan dan sangat bermanfaat karena merupakan langkah strategis yang dilakukan untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakat. Kegiatan ini mengubah paradigma aparatur pegawai dari dilayani menjadi melayani, manfaat yang dihasilkan dari kegiatan ini berupa :

Peningkatan Kinerja dan Kapasitas Aparatur Kelurahan

Peningkatan Pengetahuan & Keterampilan: aparatur kelurahan lebih memahami prinsip-prinsip pelayanan prima (service excellence). Ketanggapan Pelayanan: meningkatnya kecepatan dan ketepatan dalam pengurusan administrasi sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Perubahan Sikap (Mindset): terbentuknya aparatur yang ramah, sopan, dan disiplin dalam melayani masyarakat.

Peningkatan Kualitas Layanan kepada Masyarakat

Pelayanan yang Efektif & Efisien: warga mendapatkan layanan yang lebih cepat, mudah, dan transparan. Kejelasan Informasi, warga memahami alur prosedur, dokumen yang diperlukan, dan waktu penyelesaian pelayanan. Inovasi Layanan: Mendorong penggunaan teknologi (seperti sistem digital) untuk memudahkan akses layanan. Peningkatan kualitas pelayanan publik telah dilaksanakan dengan baik oleh aparat kelurahan kepada warga kelurahan Indralaya Raya dengan memperpendek prosedur birokrasi, mempercepat waktu penyelesaian, dan memangkas biaya layanan serta penerapan pemanfaatan teknologi digital dalam bentuk aplikasi Semesta Ogan Ilir yaitu sistem elektronik manajemen administrasi yang merupakan manajemen administrasi dengan teknologi terkini yang di gunakan oleh aparat Kelurahan (ASN) dalam mengoptimalkan pekerjaan dan membuat pelayanan lebih efektif dan efisien. Semua pelayanan yang di perlukan oleh warga dapat selesai saat itu juga atau dalam satu hari walau Lurah tidak berada di tempat karena ada tugas lain kecuali untuk pembuatan beberapa surat seperti surat keterangan untuk membuat sertifikat tanah dan surat keterangan bersih, dengan kemudahan aplikasi Semesta Ogan Ilir akan mempermudah Lurah dalam memverifikasi surat - surat yang harus di tandatangi dengan menggunakan tanda tangan digital atau barcode dari aplikasi Semesta Ogan Ilir.



Gambar 3 Tampilan Aplikasi Sistem Elektronik Manajemen Administrasi Semesta Ogan Ilir



Gambar 4 Tim PKM melihat langsung penggunaan aplikasi Semesta Ogan Ilir yang terintegrasi dengan verifikasi pemberian Barcode Tanda Tangan Lurah

Penguatan Kepercayaan Masyarakat (Public Trust)

Peningkatan Kepuasan Masyarakat: pelayanan yang baik berdampak langsung pada kepuasan warga, yang memicu kepercayaan terhadap pemerintah kelurahan. Transparansi dan Akuntabilitas: Pelayanan yang lebih terbuka mengurangi potensi pungli dan meningkatkan akuntabilitas kinerja kelurahan.

Optimalisasi Sarana dan Tata Kelola

Perbaikan Fasilitas fisik: kegiatan sosialisasi seringkali memicu evaluasi terhadap sarana dan prasarana ruang tunggu, alat operasional, dan kenyamanan di kantor kelurahan. berikut strategi komprehensif yang dilakukan oleh Kelurahan Indralaya Raya Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik:

Peningkatan Kualitas SDM (Aparatur) ,

Mengikutsertakan staff pegawai dalam beberapa pelatihan , workshop , Bimtek yang diadakan oleh beberapa Dinas terkait. Integritas dan Budaya Kerja: Membangun sikap mental yang patuh pada hukum, anti-pungli, dan berorientasi pada pelayanan (Customer-Centric). Penempatan Sesuai Kompetensi: Memastikan aparatur yang bertugas memiliki keahlian yang sesuai (right man on the right place).

Digitalisasi dan Teknologi (Inovasi)

Portal Layanan Terintegrasi: Membangun sistem satu pintu (aplikasi atau website) untuk mempercepat dan mempermudah akses. Inovasi yang telah dilakukan oleh Pemerintahan Kabupaten Ogan Ilir untuk seluruh kelurahan yang ada dan juga dalam rangka meningkatkan ketrampilan dan kompetensi SDM di kelurahan maka pada tahun 2025 yang lalu telah dilaksanakan Asistensi Pengelolaan Website Kelurahan Indralaya Raya di Pusdatin Dinas Kominfo Kabupaten Ogan Ilir. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Ogan Ilir menyelenggarakan asistensi pengelolaan website kelurahan pada bulan Juli 2025. Kegiatan ini dihadiri oleh puluhan perangkat kelurahan se-Kabupaten Ogan Ilir untuk meningkatkan kapasitas daring pemerintah desa. Asistensi ini bertujuan memandu perangkat kelurahan dalam mengelola konten website resmi secara profesional. Peserta dilatih teknik upload informasi, tata kelola dokumen digital, serta optimalisasi fitur layanan publik berbasis website. Website kelurahan menjadi ujung tombak transparansi informasi. Materi pelatihan mencakup pengenalan Content Management System (CMS), pembaruan data real-time, dan keamanan siber dasar. Para peserta juga diajarkan menyusun konten sesuai standar keterbukaan informasi publik serta teknik penyajian data yang mudah dipahami masyarakat. Dalam sesi praktik, peserta dibimbing langsung oleh tim teknis Diskominfo untuk mengoperasikan backend website. Mulai dari pembuatan menu, klasifikasi dokumen, hingga integrasi dengan sistem informasi daerah. Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir ingin website kelurahan tidak sekadar ada, tapi benar-benar berfungsi. Kegiatan ini merupakan bagian dari program digitalisasi pemerintahan desa/kelurahan yang dimulai dari tahun 2025 dan merupakan langkah konkret menuju smart village.

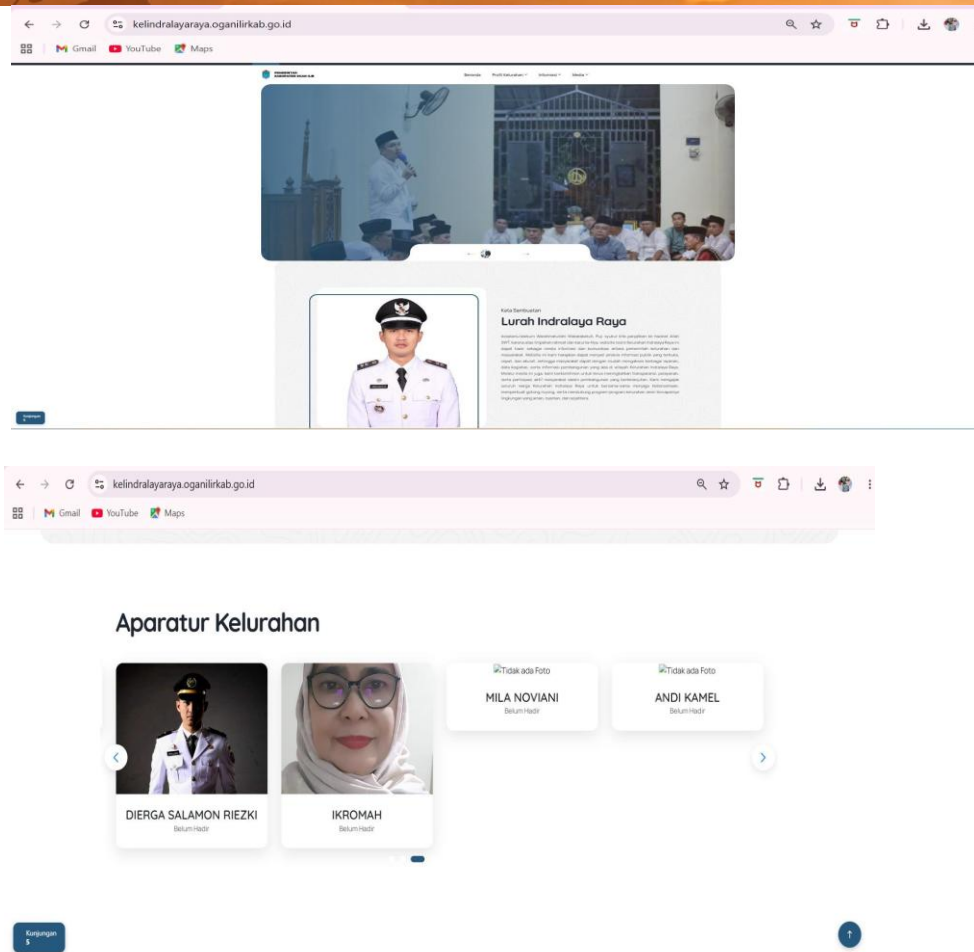


By kelindralayaraya

berita

Asistensi Pengelolaan Website Kelurahan Indralaya Raya di Pusdatin Dinas Kominfo Kabupaten Ogan Ilir

Diskominfo Ogan Ilir Gelar Asistensi Pengelolaan Website Kelurahan
Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Ogan Ilir menyelenggarakan asistensi pengelolaan website kelurahan pada Selasa, 29 Juli 2025 di Kantor Diskominfo setempat. Kegiatan ini dihadiri oleh puluhan perangkat kelurahan se-Kabupaten Ogan Ilir untuk meningkatkan kapasitas daring pemerintah desa. Asistensi ini bertujuan memandu perangkat kelurahan dalam



Gambar 5 Kegiatan Asistensi Pengelolaan Website & Tampilan Website Kelurahan Indralaya Raya

Perbaikan Prosedur dan Standar

Penyederhanaan Birokrasi: dengan memperpendek alur layanan agar tidak berbelit-belit. Kepastian Service Level Agreement (SLA): Menetapkan standar waktu, biaya, dan hasil yang jelas bagi masyarakat. Proaktif ; memberikan informasi yang jelas mengenai biaya dan syarat, bahkan kedepannya Kelurahan Indralaya Raya ini akan memberikan layanan jemput bola namun akan di observasi terlebih dahulu urgensitasnya.

Sarana dan Prasarana

Menyediakan ruang laktasi, mushola, toilet, dan sarana penunjang bagi lainnya. Ruang pelayanan yang cukup nyaman, memastikan ruangan bersih dan menyediakan informasi yang mudah dipahami.

Evaluasi dan Pengawasan

Membentuk Whatsapp Group dengan RT / RW dan tokoh masyarakat di Kelurahan Indralaya Raya sebagai kemudahan berkomunikasi, koordinasi dan pengawasan terhadap pelaayanan dan program yang dilaksanakan di Kelurahan Indralaya Raya. Survei Kepuasan Masyarakat: melakukan survei untuk mengukur persepsi masyarakat. Manajemen Komplain: Membangun sistem penanganan keluhan yang cepat dan responsif. Pengawasan Partisipatif: melibatkan masyarakat dan pihak eksternal dalam pengawasan kinerja aparatur kelurahan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian masyarakat dengan tema digitalisasi peningkatan kualitas pelayanan publik di kelurahan Indralaya Raya ini telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat. Melalui kegiatan sosialisasi, pendampingan dan tanya jawab , aparatur kelurahan memperoleh pemahaman dan keterampilan dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung proses pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Penerapan sistem

pelayanan berbasis digital mampu mempercepat proses administrasi, meningkatkan kerapian pengelolaan data, serta mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik. Selain itu, kegiatan ini juga meningkatkan kesadaran aparatur kelurahan, warga dan mahasiswa yang hadir mengenai pentingnya pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan administrasi. Digitalisasi pelayanan publik dinilai mampu menciptakan pelayanan yang lebih transparan, praktis, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Meskipun demikian, pelaksanaan digitalisasi masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, koneksi internet yang belum optimal, serta kemampuan literasi digital masyarakat dan aparatur yang masih perlu ditingkatkan.

Secara umum, kegiatan pengabdian masyarakat ini berhasil mendukung upaya transformasi digital pelayanan publik di kelurahan dan menjadi langkah awal dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih modern dan berkualitas. Berdasarkan hasil tanya jawab, wawancara dan observasi terhadap aplikasi layanan Semesta Ogan Ilir saat kegiatan berlangsung penerapan digitalisasi untuk meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Indralaya memberikan beberapa manfaat, antara lain:

1. Meningkatkan kecepatan pelayanan administrasi masyarakat.
2. Menggunakan dokumen fisik melalui pengarsipan digital.
3. Mempermudah penyampaian informasi pelayanan kepada masyarakat.
4. Meningkatkan keterampilan aparatur kelurahan dalam pemanfaatan teknologi informasi.
5. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Meskipun demikian, kegiatan ini juga menemukan beberapa kendala dalam implementasi digitalisasi pelayanan publik, seperti keterbatasan fasilitas pendukung teknologi, koneksi internet yang belum stabil, serta kemampuan literasi digital warga yang masih beragam. Oleh karena itu, diperlukan pendampingan berkelanjutan, peningkatan sarana prasarana teknologi, dan pelatihan lanjutan agar sistem pelayanan digital dapat berjalan secara optimal dan berkesinambungan.

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian masyarakat ini berhasil memberikan kontribusi positif dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik di Kelurahan Indralaya Raya yang sudah berjalan. Program ini diharapkan dapat menjadi langkah awal dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih modern, efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan warga khususnya masyarakat di kelurahan Indralaya Raya Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir.

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. 2003. Dasar – Dasar Pelayanan Prima. Jakarta Yudhistira.
- Crystalia, Ones Gita. 2015. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. Universitas Negeri Yogyakarta
- GavaMedia Kasmir. 2006. Manajemen Perbankan. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta :
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2020).
- Pedoman Transformasi Digital Pelayanan Publik. Jakarta: KemenPAN-RB.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2018). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Jakarta: Sekretariat Negara.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : PustakaPelajar
- Siagian, Sondang P., Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta : Bumi Aksara.
- Soenarko, 2000. Publik Policy; Pengertian Pokok-Pokok Untuk Memahami dan Analisis Kebijakan Pemerintahan, Surabaya, Airlangga University Press.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2004 tentang Komponen Standar Pelayanan
- Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan,
- Peraturan Menteri PendayagunaanAparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.