Website : http://ium-tapsel.ac.id email : justitia@ium-tapsel.ac.id
JURNAL JUSTITIA : Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora
P- ISSN: 2356 - 9033
E -ISSN: 2579 - 9398
Fakultas Hukum

PENGARUH LAYANAN PUSPAGA DAN PERSPEKTIF MANAJEMEN TERHADAP KEPUASAN PUBLIK DI KOTA TANGERANG

Lidia Ratna Nurlaila,[1)] Hardjito S Darmojo,[2)] Andika Hazrumy[)]

Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang

2407010015@students.unis.ac.id[1)]
hsdarmojo@unis.ac.id[2)]
andika.hazrumy@unis.ac.id[3)]

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas layanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) terhadap kepuasan publik serta perspektif manajemen di Dinas P3AP2KB Kota Tangerang akibat meningkatnya kompleksitas masalah keluarga urban. Metode penelitian menggunakan mixed methods desain Sequential Explanatory. Sampel kuantitatif berjumlah 64 responden menggunakan kuesioner, sedangkan data kualitatif dikumpulkan melalui wawancara mendalam kepada jajaran manajemen dan praktisi layanan. Hasil analisis kuantitatif membuktikan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan publik (t_hitung = 18,559 > t_tabel = 1,999) dengan kontribusi sebesar 84,7%. Temuan kualitatif mengonfirmasi bahwa perencanaan berbasis kebutuhan masyarakat, koordinasi internal, profesionalisme petugas, dan pendekatan humanistik menjadi pilar utama penentu keberhasilan pengelolaan. Disarankan agar manajemen PUSPAGA memperluas jangkauan sosialisasi program secara masif ke seluruh kecamatan guna mengatasi ketimpangan akses serta menjaga stabilitas formasi kompetensi sumber daya manusia pelaksana layanan secara berkelanjutan.

***Kata kunci**: Kepuasan publik; Kota Tangerang; Kualitas layanan; Perspektif manajemen*

ABSTRACT

This study analyzes the influence of Family Learning Center (PUSPAGA) service quality on public satisfaction and the management perspective at the Tangerang City P3AP2KB Office amid rising urban family issues. This study used a mixed-methods approach with a sequential explanatory design. The quantitative sample consisted of 64 respondents via questionnaires, while qualitative data gathered through in-depth interviews with management and service practitioners. Quantitative results prove that service quality significantly affects public satisfaction (t_calculated = 18.559 > t_table = 1.999), contributing 84.7%. Qualitative findings confirm that community-based planning, internal coordination, staff professionalism, and a humanistic approach are primary pillars of successful management. It is recommended that PUSPAGA management expand program socialization massively across all sub-districts to resolve accessibility disparities and maintain the stability of competency formations among service personnel sustainably.

***Keywords**: Family Learning Center; Management perspective; Public satisfaction; Service quality; Tangerang City.*

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi, permasalahan keluarga merupakan fenomena gunung es yang harus segera direspon oleh negara melalui berbagai upaya peningkatan kualitas keluarga secara terencana dan berkelanjutan. Kualitas keluarga yang di dalamnya mencakup pemenuhan hak pengasuhan bagi anak merupakan pelaksanaan nyata dari komitmen pemerintah pasca ratifikasi Konvensi Hak Anak yang kemudian

diintegrasikan ke dalam kebijakan Kabupaten/Kota Layak Anak (KLA). Berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sub-urusan kualitas keluarga dan pemenuhan hak anak merupakan urusan wajib yang harus diselenggarakan secara optimal oleh pemerintah daerah. Di tingkat daerah, amanat ini dijalankan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (Dinas P3AP2KB) melalui pembentukan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) yang dirancang sebagai wadah pelayanan terpadu guna menyediakan konsultasi, edukasi, informasi, dan pendampingan bagi penguatan kapasitas institusi keluarga di daerah perkotaan.

Keluarga sebagai unit sosial terkecil dalam tatanan kemasyarakatan memegang peranan vital dalam melahirkan generasi yang berkualitas. Stabilitas dan fungsi keluarga yang optimal berkorelasi positif dengan kemajuan suatu bangsa. Namun, realitas kehidupan urban di kota metropolitan seperti Kota Tangerang memicu timbulnya tekanan multidimensi yang mencakup masalah ekonomi, pergeseran nilai sosial, hingga disfungsi pengasuhan yang berujung pada meningkatnya angka perceraian, kekerasan dalam rumah tangga (KDRT), dan gangguan psikososial. Kondisi objektif ini menempatkan pelayanan publik yang responsif sebagai kebutuhan dasar yang mendesak. Dalam kerangka teoretis administrasi publik, penyediaan layanan sosial semacam ini tidak lagi sekadar menuntut efisiensi birokratis yang kaku sebagaimana diusung oleh administrasi klasik, melainkan harus bertumpu pada paradigma New Public Service yang menempatkan warga negara sebagai mitra utama pengambil kebijakan yang memiliki hak konstitusional atas pelayanan prima. Ilmu administrasi publik sendiri berkembang sebagai rangkaian proses kerja sama rasional yang didasari oleh prinsip efektivitas dan efisiensi untuk mencapai tujuan kolektif masyarakat melalui tata kelola yang transparan dan akuntabel.

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh lembaga seperti PUSPAGA sangat dipengaruhi oleh dua dimensi utama, yaitu aspek kualitas pelayanan eksternal yang dirasakan langsung oleh masyarakat penerima manfaat dan tata kelola internal dari perspektif manajemen organisasi. Berdasarkan konsep SERVQUAL, kualitas pelayanan eksternal diukur melalui dimensi keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles) yang secara simultan membentuk persepsi publik. Kinerja pelayanan yang dirasakan tersebut kemudian akan dibandingkan oleh masyarakat dengan ekspektasi awal mereka, yang menurut teori kepuasan merupakan determinan utama penentu tingkat kepuasan atau kekecewaan publik terhadap kinerja aparatur pemerintah. Di sisi lain, proses penciptaan nilai pelayanan tersebut tidak terlepas dari fungsi-fungsi manajemen intern organisasi yang meliputi perencanaan program berbasis kebutuhan, pengorganisasian tugas, kepemimpinan transformasional, serta pengendalian mutu pelayanan.

Meskipun PUSPAGA Kota Tangerang mencatat jumlah kunjungan yang signifikan, terdapat sejumlah permasalahan krusial yang memerlukan kajian empiris mendalam. Secara eksternal, sosialisasi program dinilai belum merata sehingga memicu terjadinya ketimpangan aksesibilitas layanan antarkecamatan, di mana terdapat penumpukan kasus di wilayah tertentu sementara wilayah lainnya mencatat angka kunjungan yang sangat rendah. Secara internal, dinamika organisasi yang ditandai dengan perubahan formasi penugasan personel esensial seperti psikolog dan konselor berpotensi mengganggu kontinuitas penanganan kasus, menurunkan motivasi kerja staf, dan mengancam stabilitas mutu pelayanan. Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini difokuskan pada analisis seberapa besar pengaruh kualitas layanan

PUSPAGA terhadap kepuasan publik di Kota Tangerang serta bagaimana perspektif manajemen organisasi dalam menanggapi dinamika operasional guna mempertahankan kepuasan publik tersebut. Penelitian ini memadukan kedua sudut pandang tersebut secara integratif guna memberikan kontribusi teoretis bagi perkembangan ilmu administrasi publik serta rekomendasi praktis bagi penguatan kebijakan kualitas keluarga.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode campuran (mixed methods) dengan desain Sequential Explanatory untuk mendapatkan pemahaman komprehensif mengenai fenomena yang diteliti. Jenis penelitian ini menggabungkan analisis kuantitatif pada tahap pertama untuk menguji hubungan kausalitas antarvariabel, yang kemudian diikuti oleh analisis kualitatif pada tahap kedua guna mendalami, memperjelas, dan mengelaborasi temuan kuantitatif tersebut berdasarkan perspektif para aktor manajemen. Sumber data penelitian terbagi menjadi data primer dan data sekunder. Data primer kuantitatif diperoleh melalui penyebaran kuesioner terstruktur kepada 64 responden yang merupakan pengguna layanan aktif PUSPAGA Kota Tangerang. Jumlah sampel tersebut ditentukan menggunakan rumus Slovin dari total populasi kunjungan klien tahun 2025 yang berjumlah 173 orang dengan tingkat presisi yang ditetapkan sebesar sepuluh persen. Sementara itu, data primer kualitatif dikumpulkan melalui teknik wawancara mendalam (in-depth interview) kepada informan kunci yang dipilih secara bertujuan (purposive sampling) meliputi Kepala Bidang P3HA, Ketua Tim Kerja PUSPAGA, psikolog klinis, konselor, serta staf administrasi pelaksana layanan.

Bahan penelitian yang digunakan mencakup instrumen kuesioner yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya berdasarkan pengukuran lima dimensi SERVQUAL serta lembar pedoman wawancara terstruktur yang mengacu pada fungsi manajemen POAC. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi Dinas P3AP2KB Kota Tangerang berupa laporan kinerja, data statistik sebaran kasus per kecamatan, realisasi anggaran, serta regulasi teknis operasional lembaga. Teknik analisis data kuantitatif dilakukan melalui beberapa tahap pengujian statistik menggunakan bantuan perangkat lunak olah data, yang diawali dengan uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji linearitas, dan uji heteroskedastisitas. Selanjutnya dilakukan analisis regresi linier sederhana untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan publik, analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi (R^2), serta pengujian hipotesis secara parsial melalui uji t. Untuk data kualitatif, teknik analisis yang digunakan mengikuti model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data secara deskriptif narrative, dan penarikan kesimpulan yang kemudian ditriangulasikan dengan hasil pengujian statistik kuantitatif untuk menjamin keabsahan temuan penelitian secara utuh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden dan Profil Sebaran Layanan

Analisis data kuantitatif diawali dengan pemetaan karakteristik responden pengguna layanan PUSPAGA Kota Tangerang. Mayoritas pengguna layanan didominasi oleh perempuan dan berada pada rentang usia produktif, yang mencerminkan tingginya kesadaran serta beban peran pengasuhan yang secara kultural masih melekat pada figur ibu di lingkungan domestik keluarga. Berdasarkan data sekunder yang dihimpun selama periode operasional tahun 2025, total aktivitas

pelayanan mencakup 173 klien dengan variasi jenis permasalahan yang sangat beragam. Dinamika volume pelayanan bulanan disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Data Kunjungan Klien PUSPAGA Periode Januari-Juni 2025

No	Bulan	Jumlah Klien
1	Januari	41
2	Februari	26
3	Maret	17
4	April	21
5	Mei	34
6	Juni	34
Total		**173**

Data pada Tabel 1 mengindikasikan adanya fluktuasi kebutuhan layanan di masyarakat. Kunjungan tertinggi tercatat pada bulan Januari sebanyak 41 klien yang kemudian mengalami stabilisasi pada bulan-bulan berikutnya. Apabila ditinjau berdasarkan substansi aduan, klasifikasi permasalahan yang masuk ke meja pelayanan PUSPAGA terdiri atas sembilan kategori utama yaitu masalah perkembangan anak, permasalahan anak, kenakalan remaja, konsultasi pernikahan, bimbingan pra-nikah, konsultasi pola asuh, konflik keluarga intern, permasalahan psikologis umum, hingga gangguan psikologis klinis. Porsi terbesar dari keseluruhan kasus didominasi oleh konflik internal keluarga dan permasalahan psikologis umum, yang menegaskan bahwa PUSPAGA memegang peranan krusial sebagai ruang mediasi dan pemulihan kesehatan mental bagi masyarakat perkotaan. Namun, sebaran data per kecamatan menunjukkan adanya disparitas aksesibilitas yang tajam. Kecamatan Cibodas mencatatkan volume kasus tertinggi, sedangkan Kecamatan Periuk mencatatkan angka kunjungan terendah. Ketimpangan sebaran geografis ini mengindikasikan adanya sumbatan informasi atau perbedaan tingkat pemahaman masyarakat mengenai keberadaan dan manfaat layanan PUSPAGA di masing-masing wilayah administrasi.

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Publik

Pengujian hipotesis kuantitatif dilakukan melalui analisis regresi linier sederhana untuk mengukur sejauh mana variabilitas kualitas layanan memengaruhi tingkat kepuasan publik sebagai pengguna jasa. Sebelum dilakukan estimasi model regresi, seluruh data pemenuhan indikator dipastikan telah lolos uji asumsi klasik. Hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas, tidak terdapat gejala heteroskedastisitas, dan memiliki hubungan yang linier. Berdasarkan hasil perhitungan regresi linier sederhana, diperoleh persamaan empiris yang menunjukkan arah hubungan positif, di mana setiap peningkatan satu satuan pada variabel kualitas layanan akan diikuti oleh peningkatan nilai kepuasan publik secara signifikan.

Kekuatan hubungan kausalitas ini dipertegas oleh perolehan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,847. Angka ini mengandung makna teoretis bahwa

kualitas layanan yang diselenggarakan oleh PUSPAGA memengaruhi atau berkontribusi terhadap kepuasan publik sebesar 84,7%. Sementara itu, sisa variabilitas kepuasan sebesar 15,3% dijelaskan oleh faktor-faktor eksternal lain di luar model penelitian ini. Signifikansi pengaruh diuji secara parsial menggunakan uji t, yang menghasilkan nilai t_hitung sebesar 18,559. Nilai tersebut jauh lebih besar daripada nilai t_tabel sebesar 1,999 pada taraf signifikansi lima persen. Dengan demikian, hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima, yang membuktikan secara empiris bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan publik pada Dinas P3AP2KB Kota Tangerang.

Apabila dibedah berdasarkan komponen pembentuknya, kelima dimensi kualitas layanan memberikan kontribusi yang sangat baik. Nilai rata-rata akumulatif dari persepsi responden berada di atas 85% untuk seluruh dimensi. Dimensi ketanggapan (responsiveness) menempati posisi tertinggi dengan skor mencapai 89,06%. Skor yang tinggi ini disebabkan oleh kesigapan petugas, kecepatan respon awal terhadap keluhan, serta keramahan para konselor dalam menyambut klien. Dimensi keandalan (reliability) ditunjukkan melalui ketepatan waktu penjadwalan konseling serta akurasi informasi rujukan yang diberikan. Dimensi jaminan (assurance) terefleksi pada kompetensi profesional para psikolog dan status kredibilitas PUSPAGA Kota Tangerang yang telah tersertifikasi Ramah Anak oleh kementerian terkait. Dimensi empati (empathy) diwujudkan dalam bentuk perhatian personal yang tulus dan kesabaran konselor dalam mendengarkan keluh kesah klien. Terakhir, dimensi bukti fisik (tangibles) didukung oleh penyediaan fasilitas ruang tunggu yang bersih, ruang konseling privat yang menjamin kerahasiaan, serta area bermain anak yang kondusif di lantai dua Gedung Cisadane. Keberhasilan pencapaian skor ini secara teoritis mengonfirmasi relevansi model Citizen Centered Governance yang mengutamakan pemenuhan ekspektasi warga di atas prosedur birokrasi konvensional.

Perspektif Manajemen dalam Pengelolaan Layanan dan Respons Terhadap Tantangan Organisasi

Tahap analisis kualitatif mengungkap mekanisme manajerial di balik tingginya perolehan skor kepuasan publik tersebut. Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan jajaran struktural Dinas P3AP2KB, aspek perencanaan (planning) operasional PUSPAGA telah diorientasikan pada pemetaan kebutuhan riil masyarakat perkotaan melalui penyusunan program kerja tahunan yang terukur. Namun, pihak manajemen dihadapkan pada realitas efisiensi fiskal, di mana alokasi anggaran operasional murni PUSPAGA tahun 2026 mengalami penurunan menjadi Rp 313.434.768 dari tahun sebelumnya yang mencapai Rp 361.208.615. Penurunan anggaran ini menuntut kreativitas manajerial untuk melakukan optimalisasi penggunaan dana tanpa mengorbankan kualitas pelayanan esensial bagi masyarakat.

Pada aspek pengorganisasian (organizing) dan manajemen sumber daya manusia, manajemen PUSPAGA menghadapi tantangan internal berupa dinamika pergantian personel. Pergantian psikolog klinis yang terjadi akibat ketidaksesuaian alokasi waktu kerja sempat menimbulkan risiko penurunan kontinuitas layanan dan disrupsi kepercayaan pada klien yang sedang menjalani terapi intensif. Menanggapi hal ini, perspektif manajemen menekankan pentingnya stabilitas formasi kompetensi. Pihak dinas melakukan mitigasi melalui standardisasi alur penyerahan kasus (handover) yang ketat serta pembinaan kapasitas (capacity building) bagi konselor baru agar adaptasi berjalan cepat. Manajemen menyadari bahwa dalam konsep Street-Level Bureaucracy, petugas garda terdepan seperti psikolog dan konselor adalah representasi langsung

dari wajah negara, sehingga kompetensi dan motivasi kerja mereka harus dijaga pada level tertinggi demi mempertahankan legitimasi pelayanan.

Dalam dimensi pengarahan (actuating) dan kepemimpinan, pimpinan dinas menerapkan gaya kepemimpinan transformasional yang humanistik. Koordinasi internal dilakukan secara rutin untuk menyamakan persepsi, membangun motivasi kerja staf, serta menanamkan nilai-nilai empati dalam melayani. Sementara itu, pada fungsi pengendalian (controlling), pengawasan dilakukan melalui mekanisme pemantauan berkala terhadap kepatuhan prosedur operasional standar, evaluasi lembar umpan balik klien, serta pelaporan capaian kinerja bulanan. Terkait dengan masalah kurangnya sosialisasi yang menyebabkan timpangnya sebaran kasus antarkecamatan, manajemen merespon dengan merancang strategi perluasan jangkauan promosi menggunakan platform digital dan kolaborasi lintas sektor bersama kader wilayah di tingkat kelurahan. Langkah ini selaras dengan prinsip New Public Service yang menuntut keterlibatan aktif dan responsivitas institusi pemerintah dalam memperluas akses pelayanan bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi.

SIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan yang diselenggarakan oleh PUSPAGA memiliki kontribusi yang sangat kuat dan signifikan dalam menentukan tingkat kepuasan publik pada Dinas P3AP2KB Kota Tangerang, dengan dimensi ketanggapan petugas sebagai keunggulan utama dalam sistem pelayanan. Dari perspektif manajemen, keberhasilan dalam mempertahankan mutu pelayanan prima di tengah keterbatasan anggaran operasional dicapai melalui penerapan perencanaan berbasis kebutuhan, kepemimpinan transformasional yang humanistik, serta pengendalian mutu yang konsisten. Meskipun demikian, tantangan berupa ketimpangan akses geografis antarkecamatan akibat sosialisasi yang belum merata serta risiko disrupsi layanan akibat dinamika pergantian sumber daya manusia pelaksana masih menjadi catatan krusial yang harus diselesaikan oleh organisasi.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, saran logis ke depan yang direkomendasikan adalah agar Dinas P3AP2KB Kota Tangerang menyusun strategi komunikasi publik yang masif, terstruktur, dan merata ke seluruh kelurahan guna mengikis disparitas akses layanan. Selain itu, pihak manajemen perlu merumuskan kebijakan tata kelola sumber daya manusia yang menjamin stabilitas formasi, kejelasan jalur karir, serta program retensi bagi tenaga psikolog dan konselor berpengalaman guna menjaga konsistensi mutu pelayanan jangka panjang. Pemerintah daerah juga diharapkan memberikan dukungan kebijakan yang kuat, baik dalam bentuk penguatan kelembagaan maupun pemastian kecukupan alokasi anggaran, agar PUSPAGA dapat menjalankan fungsinya secara optimal sebagai instrumen perlindungan keluarga yang responsif di kawasan urban.

DAFTAR PUSTAKA

Cahyono, T. (2023). Implementasi Kebijakan Pelayanan Sosial di Lembaga Daerah. Pustaka Mandiri. Jakarta.

Coman, A., Popescu, M., & Ionescu, L. (2023). Public Service Quality and Citizens Satisfaction: The Role of Employee Competence. Journal of Administrative Sciences, 15(2), 112-125.

Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2000). The New Public Service: Serving Rather than Steering. Public Administration Review, 60(6), 549-559.

Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). The New Public Service: Serving, Not Steering. M.E. Sharpe. New York.

Deputi Bidang Pemenuhan Hak Anak. (2021). Pedoman Standar Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA). Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. Jakarta.

Dyah, K. (2024). Responsivitas dan Partisipasi Masyarakat dalam Administrasi Kependudukan. Jurnal Administrasi Publik Indonesia, 12(1), 45-58.

Edward, T., Smith, J., & Davis, R. (2024). Good Governance Principles in Modern Public Administration. International Review of Administrative Sciences, 90(1), 78-94.

Fayol, H. (1916). General and Industrial Management. Dunod. Paris.

Haryani, S., & Puryatama, A. (2020). Reformasi Administrasi Menuju Pelayanan Publik Prima. Jurnal Tata Kelola Negara, 8(3), 210-225.

Henry, N. (1975). Paradigms of Public Administration. Public Administration Review, 35(4), 378-386.

Henry, N. (2018). Public Administration and Public Affairs (13th ed.). Routledge. New York.

Jaya, M. (2021). Pergeseran Paradigma Administrasi Publik: Dari Klasik Kontemporer Hingga New Public Service. Journal of Administration Sciences, 18(2), 143-156.

Kotler, P. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education. Boston.

Maryam, S., & Tryatmaja, B. (2024). Citizen Centered Governance dalam Inovasi Pelayanan Sektor Publik. Jurnal Kebijakan Publik, 15(1), 32-47.

Noor, M. (2019). Model Pengukuran Kualitas Pelayanan di Sektor Publik. Jurnal Administrasi Modern, 7(2), 89-102.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.

Ponto, H., Alamsyah, F., & Nugroho, A. (2024). Penerapan Good Governance dalam Mencegah Patologi Birokrasi. Jurnal Analisis Kelembagaan, 11(2), 167-182.

Sarjito, A. (2024). Efektivitas Reformasi Birokrasi Terhadap Legitimasi Pemerintah. Jurnal Tata Kelola dan Kebijakan, 6(1), 15-29.

Satya, V., Rahma, N., & Lestari, D. (2021). Inovasi E-Government dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik. Jurnal Komunikasi Bisnis dan Pemerintahan, 9(2), 101-115.

Shafritz, J. M., Russell, E. W., & Borick, C. P. (2017). Introducing Public Administration (9th ed.). Routledge. New York.

Siagian, S. P. (2012). Filsafat Administrasi. Bumi Aksara. Jakarta.

Song, Y., Kim, H., & Lee, S. (2020). Evaluation of Child Protection Policies in Local Government. Asian Social Work Journal, 5(3), 201-215.

Supriyadi, E. (2021). Kualitas Sumber Daya Manusia Pelaksana Layanan Sosial Terpadu. Journal of Social Development, 14(4), 312-326.

Sutangsa, S. (2024). Akuntabilitas Birokrasi Publik dan Pencegahan Korupsi dalam Reformasi Administrasi. Jurnal Integritas Publik, 10(1), 56-71.

The, L. G. (2009). Administrasi Perkantoran Modern. Liberty. Yogyakarta.

Waldo, D. (1948). The Administrative State: A Study of the Political Theory of American Public Administration. Ronald Press Company. New York.

Wibowo, A., & Kertati, I. (2022). Analisis Undang-Undang Pelayanan Publik Berbasis Kepuasan Masyarakat. Jurnal Hukum dan Kebijakan Publik, 4(2), 124-138.

Wilson, W. (1887). The Study of Administration. Political Science Quarterly, 2(2), 197-222.

Zulkenedi, M., Rahman, F., & Siregar, R. (2023). Manajemen Pelayanan Publik yang Inklusif dan Kolaboratif pada Institusi Keluarga. Jurnal Sosial Budaya, 20(2), 145-159.