

## STRATEGI PEMERINTAH DALAM PENYELENGARAAN PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK TERHADAP MASYARAKAT KOTA BANDAR LAMPUNG

**Kartika Putri Malihah**

Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung  
BANDAR LAMPUNG

**Erlin Kurniati**

Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung  
BANDAR LAMPUNG

**Fadli Alamsyah**

Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung  
BANDAR LAMPUNG

---

### Article Info

#### Article history:

Received: , January 21,2024  
Revised: September 11, 2024  
Accepted: Month 12, 2024

---

#### Keywords:

Public services  
Communication strategies  
DISDUKCAPIL  
Population administration

---

### Abstract

This article discusses the role of the Bandar Lampung City Government in delivering public services based on regional potential. It highlights the public service sectors managed by the government, including variations in service coverage. Effective communication strategies are essential to improving public service quality and preventing policy failures due to misunderstandings between stakeholders and the public. Based on Regional Regulation Number 07 of 2016 on the Formation and Structure of Regional Apparatus, the Department of Population and Civil Registration (DISDUKCAPIL) oversees population administration services in Bandar Lampung. The study aims to identify communication strategies to enhance public service quality and evaluate the performance of DISDUKCAPIL employees. The article uses a qualitative approach, employing descriptive analysis with a non-interactive method.

---

**To cite this article:** Malihan, Kartika Putri. Kurniati, Erlin. Alamsyah, Fadli. (2024). Strategi Pemerintah Dalam Penyelenggaraan Peningkatan Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat Kota Bandar Lampung. *Forecasting : Jurnal Ekonomi dan Perencanaan Pembangunan*, 1(1), 16-22

---

## INTRODUCTION

Pasal 18 Undang-undang Dasar 1945 merupakan dasar hukum pembentukan Pemerintahan Daerah dan penyelenggaraan otonomi daerah dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah. Dalam menentukan kewenangan yang dimiliki oleh daerah. Kewenangan daerah merupakan sisa dari semua kewenangan setelah dikurangi lima kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah pusat. Dengan demikian berarti kewenangan yang dimiliki daerah tidak terhingga, sehingga setiap daerah dapat menyelenggarakan kewenangan sebanyak banyaknya tergantung kebutuhan dan kemampuan daerah yang bersangkutan (Efan Tolani, 2011).

Berdasarkan pasal 1 angka (2) Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yang dimaksud dengan Pemerintah Daerah adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan dilaksanakan berdasarkan asas desentralisasi, asas dekonsentrasi, dan asas tugas pembantuan. Dalam asas ini daerah berhak untuk menjalankan segala urusan untuk mengatur dan mengurus urusan sendiri urusan pemerintahan yang diberikan oleh pemerintah pusat namun masih dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia (Damayanti, 2016).

Esensi pemerintah dalam suatu wilayah adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena pada hakekatnya pemerintah adalah "public service" pemerintah tidak

diadakan untuk dirinya sendiri tapi untuk melayani masyarakat. Pelayanan yang diinginkan masyarakat adalah pelayanan yang bersifat prima dan berkualitas, yaitu pelayanan yang profesional, efektif, efisien, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, adaptif dan lain sebagainya, dengan kata lain pemerintah sebagai pelayan publik dituntut untuk “berkinerja” dengan baik sehingga mampu menghasilkan jasa yang benar-benar prima dan sesuai kebutuhan masyarakat (Masmuroh et al., 2023).

Makna layanan public akan dengan baik dipahami dengan membahas esensi dari apa yang dimaksud dengan public goods. Konsep tersebut akan dapat dimengerti dengan baik menggambarkannya dalam bentuk yang paling ekstrem dan dengan membedakannya sebanyak mungkin dari barang sebaliknya yaitu nonpublic goods atau private goods. Istilah goods ini tidak hanya menyangkut barang atau benda yang bersifat tangible belaka tetapi juga meliputi jasa atau layanan yang bersifat intangible (Efan Tolani, 2011).

Fungsi ideal dari pelaksanaan tugas pegawai khususnya bidang pemerintahan dalam unit kerja adalah fungsi “pelayanan”, maka orientasi organisasi harus berfokus pada pelanggan. Dalam rangka memberikan pelayanan prima dan mencapai keberhasilan organisasi pemerintah sangat ditentukan oleh kualitas SDM atau pegawai yang bekerja didalamnya.. Melihat pentingnya aparatur pemerintah sebagai sumber daya manusia dalam suatu organisasi, maka tidak berlebihan jika dikatakan bahwa aparatur pemerintah adalah aset yang paling penting dan berdampak langsung pada organisasi atau instansi dibandingkan dengan sumber daya-sumber daya lainnya (Wakhid et al., 2021).

Permasalahannya sekarang, jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Indonesia diindikasikan terlalu over, namun sektor publik tetap saja tidak terlayani dengan baik. Sorotan tajam tentang kinerja pegawai dalam menyelenggarakan pelayanan publik akhir-akhir ini menjadi wacana yang aktual. Hal ini dikarenakan rendahnya kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik. Rendahnya mutu pelayanan dalam organisasi pemerintah bukan menjadi rahasia lagi, tidak jarang masyarakat sering dibuat kecewa dengan kinerja penyelenggara pelayanan publik yang buruk, kinerja pegawai publik masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, masyarakat selalu dihadapkan pada birokrasi yang cenderung dipersulit, prosedur yang berbelit-belit (Iqbal, 2022).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung adalah salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan sebagian urusan pemerintah di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandar Lampung khususnya pelayanan publik. Menjalankan tugas administrasi berupa pengelolaan administrasi pegawai, perumusan kebijakan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, dan pembinaan serta pelaksanaan tugas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil (Amantha, 2021).

Upaya meningkatkan pelayanan publik dapat diupayakan melalui komunikasi yang dibangun, karena sering terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Ketidaksesuaian yang terjadi sering ditemukan dengan adanya masalah komunikasi yang terjadi didalamnya, sehingga stakeholder maupun masyarakat dalam membangun koordinasi terjadi ketimpangan yang menciptakan penyimpangan dari standar pelayanan publik seperti nilai efektivitas, efisiensi, keadilan, perataan, dan kecukupan. Dewasa ini, strategi komunikasi hadir guna meminimalisir terjadinya misunderstanding dalam membangun koordinasi yang diinginkan untuk mencapai sasaran dan tujuan dari organisasi. Strategi komunikasi menempatkan posisi seseorang secara tepat dalam komunikasi dengan lawan bicara, agar mencapai tujuan komunikasi yang diharapkan. Adanya strategi komunikasi tidak terlepas dengan tujuan yang ingin dicapai. Dalam pengimplementasian strategi komunikasi ada beberapa hal yang harus dilakukan terlebih dahulu seperti, merumuskan strategi komunikasi dengan meningkatkan pemahaman mengenai tujuan yang ingin dicapai, artinya jika dapat memahami tujuan maka dapat dengan mudah menentukan strategi bagi tujuan tersebut (Iqbal, 2022).

## METHOD

Jenis penelitian ini berupa studi kepustakaan (library research), yang menurut Nazir. (1988) berupa teknik pengumpulan data dengan melakukan penelaahan terhadap buku, literatur, catatan, serta berbagai laporan yang berkaitan dengan masalah yang ingin dipecahkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, karena penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif dan

cenderung menggunakan analisis dari data yang telah diperoleh. Pendekatan kualitatif menekankan pada makna, naturalistic, definisi suatu situasi tertentu (Iqbal, 2022).

Sumber dan Teknik Pengumpulan data Sumber data pada penelitian adalah subjek dari mana data didapatkan. Sumber data yang digunakan pada penulisan ini yaitu berasal dari artikel/jurnal ilmiah penelitian sebelumnya. Teknik pengumpulan data dalam penulisan ini menggunakan teknik non interaktif atau melalui studi literatur/kajian pustaka. Kajian pustaka digunakan untuk membangun konsep atau teori yang menjadi dasar studi pada penelitian. Perolehan data-data dari bahan-bahan pustaka yang relevan dapat digunakan sebagai jembatan bagi peneliti untuk memperoleh landasan teoritik yang dijadikan sebagai pedoman sumber hipotesis yang berbentuk pengetahuan mengenai riset-riset yang telah didapatkan oleh peneliti sebelumnya. Studi literatur atau kajian pustaka merupakan kegiatan yang penting dilakukan dalam penelitian khususnya penelitian akademik. Tujuan dasarnya adalah untuk mengembangkan aspek teoritis maupun aspek manfaat praktis yang dapat membantu memudahkan peneliti dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi (Efan Tolani, 2011).

Dalam teknik analisis data, penulis melakukan penelusuran dan mengumpulkan literatur dari berbagai media referensi kemudian menelaah dan mempelajari teori atau fenomena dari berbagai jurnal yang memiliki kaitan dalam penelitian. Dalam hal ini, penulis memusatkan perhatian atau memfokuskan data pada fenomena yang terkait dalam strategi komunikasi dalam pelayanan public (Azmi, 2020).

## **RESULTS AND DISCUSSION**

### **Strategi Komunikasi Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan**

Strategi komunikasi merupakan suatu rancangan yang dibuat untuk mengubah tingkah laku manusia dalam skala lebih besar melalui transfer ide-ide baru. Menurut seorang pakar perencanaan komunikasi Middleton dalam Cangara (2013:61) juga membuat definisi dengan menyatakan bahwa strategi komunikasi adalah kombinasi terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerima sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal. Sedangkan pengertian dari pelayanan administrasi Kependudukan yaitu merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan sektor lain. Artinya antara strategi komunikasi dan pelayanan administrasi kependudukan memiliki keterkaitan, karena tujuan dari adanya strategi komunikasi terutama dalam bidang publik, adalah untuk memberikan informasi, rancangan kepada sejumlah besar orang mengenai pelayanan administrasi kependudukan serta mengenai aktivitas-aktivitas pelayanan administrasi kependudukan dan ide baru untuk kemajuan dari proses pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu adanya strategi komunikasi publik juga bertujuan untuk menjalin hubungan antara organisasi pemberi layanan dengan masyarakat diluar organisasi (Moelyono, 2021).

Strategi komunikasi menjadi sangat penting karena dengan adanya sebuah strategi komunikasi maka pelayanan dalam administrasi kependudukan kepada tiap masyarakat di daerah masing-masing lebih diperhatikan dalam pencatatan dan pendataan oleh Pemerintah daerah yang melimpahkan sebagian wewenangnya kepada Dinas penduduk dan pencatatan. Keberhasilan implementasi kebijakan mutlak diperlukan suatu komunikasi yang baik. Sehingga implementator harus mengetahui apa yang perlu dilakukan agar apa yang menjadi tujuan dan sasaran dapat ditransmisikan kepada kelompok sasaran. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi menjadi satu hal yang penting dalam kemajuan sebuah pelayanan administrasi kependudukan (Prasojo & Fauziah, 2015).

Strategi komunikasi yang diterapkan oleh Disdukcapil Kota Bandar Lampung dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan yaitu Sender (komunikator), Message (pesan), Channel (media), Receiver (komunikasikan) serta pembangunan tindak lanjut pembangunan secara partisipatif serta faktor yang mempengaruhi komunikasi pembangunan di Kota Bandar Lampung, yang akan dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Komunkator

Pelayanan Administrasi Kependudukan yang dilaksanakan di tingkat Kota, maka yang bertanggung jawab dalam hal perencanaan dengan komunikasi adalah Wali Kota dibantu dengan camat dari tiap kecamatan yang ada di Kota Bandar Lampung. Seorang komunikator atau camat selaku pimpinan tertinggi di kecamatan harus bisa dan benar-benar dapat bertanggung jawab dalam melaksanakan Pelayanan Administrasi Kependudukan tersebut. Untuk itu, camat harus mampu dan bisa merealisasikan tujuan pelayanan dengan senantiasa selalu berkomunikasi dengan instansi kecamatan yang berkait dan mensosialisasikan pada masyarakat yang ada di tiap kecamatan Kota Bandar Lampung. Selain itu, camat harus senantiasa berkomunikasi dengan pihak Kabupaten untuk melaksanakan perencanaan komunikasi proses Pelayanan Administrasi Kependudukan dan nantinya perencanaan tersebut dapat diselenggarakan melalui musyawarah.

### 2. Pesan

Pesan yang dimaksud adalah apa yang disampaikan camat dan yang diberikan untuk masyarakat menyikapi program-program yang dilakukan pemerintah kecamatan ataupun tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kecamatan. Komunikasi Camat merupakan salah satu kunci untuk suksesnya dalam menjalankan perencanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan meminimalisir miskomunikasi informasi antara pihak penerima layanan yaitu masyarakat dengan pihak pemberi layanan yaitu pemerintah (Iqbal, 2022).

### 3. Media

Pada zaman modern sekarang ini, strategi yang paling tepat untuk melakukan pelayanan salah satunya adalah melalui media. Salah satunya melalui media cetak, pelayanan Administrasi Kependudukan melalui media cetak untuk proses penyampaian informasi, yang berkaitan dengan program Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Bandar Lampung. Adapun media yang digunakan antara lain: menampung aspirasi masyarakat melalui Talkshow, Media cetak, Surat/Undangan, Baliho/Poster, TV Kabel, Penyampaian melalui mesjid-masjid, Rapat, Sosialisasi dan terutama lewat web resmi pemerintah daerah maupun media sosial internet lainnya (Hutasuhut et al., 2022).

### 4. Komunikasi

Camat sebagai perwakilan penerima aspirasi harus dapat menampung seluruh aspirasi masyarakat di kecamatannya yang bersifat membangun. Dalam hal ini diperlukan langkah-langkah dan strategi dalam menanggapi opini masyarakat, agar dapat memilah informasi yang sesuai kebutuhan. Disdukcapil Kota Bandar Lampung memanfaatkan teknologi komunikasi seperti menerima masukan, saran, dan pengaduan dari masyarakat melalui whatsapp, email, dan website.

### 5. Umpan Balik

Camat merancang program-program dan mengaplikasikannya ke masyarakat untuk menyampaikan pesan. Maksud dan tujuan dalam rangka perencanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan adalah untuk kepentingan masyarakat jangka panjang. Dalam hal ini diperlukan juga evaluasi terhadap program-program yang telah dilaksanakan oleh pemerintah disdukcapil, evaluasi tersebut tidak dapat dilakukan tanpa ada dasar. Sebelum melakukan evaluasi, pemerintah disdukcapil harus mengetahui sejauh mana feedback yang terjadi terhadap masyarakat melalui program-program kerja yang telah dilaksanakan. Disdukcapil melakukan SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) setiap tahun dengan tujuan untuk memberi kesempatan kepada masyarakat berpartisipasi dalam evaluasi kinerja disdukcapil. SKM yang dilakukan menjadi pertimbangan otoritas pada disdukcapil sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kota Bandar Lampung (Perdana, 2017)

**Inovasi Komunikasi dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat**

Inovasi sering dikaitkan dengan suatu pembaharuan ide yang dimiliki seseorang dalam menjalankan, menciptakan, serta memperbaiki sebuah produk dan juga jasa menggunakan sebuah nilai atau manfaat secara ekonomi serta sosial. Menurut Roger (1996) mendefinisikan komunikasi sebagai berikut “Communication is a process in which participants create and share information with one another in order to reach a mutual understanding”, yang berarti komunikasi adalah proses saling tukar informasi dari komunikator dengan komunikan untuk mencapai persepsi atau pemahaman yang diinginkan. Dari pengertian tersebut inovasi komunikasi adalah suatu proses agar dapat meningkatkan kualitas dari organisasi maupun anggotanya pada suatu sistem sosial. Dalam penerapannya agar inovasi komunikasi dapat terlaksana, perlunya pendekatan komunikasi yang baik dan beradaptasi pada lingkungan masyarakat (Wijaya, 2021).

Berdasarkan data yang terjadi di lapangan, pemerintah selaku pemangku kebijakan melakukan berbagai upaya yang terintegrasi dengan mengadakan kompetisi inovasi pelayanan publik atau lebih dikenal menjadi KIPP yang telah berlangsung dari tahun 2014. KIPP menekankan pada gerakan One Agency One Innovation atau satu instansi satu inovasi, pada mana pemerintah mengharuskan setiap instansi serta organisasi perangkat daerah (OPD) menghasilkan minimal satu penemuan setiap tahunnya. Gerakan One Agency One Innovation bukan hanya kewajiban untuk membentuk minimal satu penemuan pelayanan publik bagi setiap Kementerian dan Pemerintah Daerah, namun agar terciptanya kualitas pelayanan publik yang terstruktur dan memberikan dampak baik terhadap masyarakat. Dengan didasari hal tersebut Pemerintah Kota Bandar Lampung yang disini yaitu DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung membuat suatu inovasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, menyusul di awal tahun 2020 dunia mengalami pandemi Covid-19 (Iqbal, 2022).

Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil (Disdukcapil) melakukan inovasi baru pada pelayanan dokumen kependudukan Disdukcapil Kota Bandar Lampung guna meningkatkan kualitas pelayanan online kependudukan. Pemerintah Kota akan melaunching ‘PERMEN MANIS’ pelayanan online rakyat duduk manis, inovasi terbaru yang dilakukan Disdukcapil Kota Bandar Lampung ialah tindak lanjut Permendagri nomor 07 Tahun 2019 bahwa pelayanan dokumen dapat melalui online. Sebelumnya, Disdukcapil Kota Bandar Lampung pula sudah mengupayakan layanan online dokumen kependudukan melalui website [disdukcapilbandarlampung.go.id](https://disdukcapilbandarlampung.go.id) serta nomor layanan WhatsApp tetapi layanan WA Disdukcapil Kota Bandar Lampung tidak bisa digunakan untuk percakapan hanya untuk chat.

**CONCLUSION AND RECOMENDATION**

Berdasarkan hasil penelitian diatas, strategi komunikasi Disdukcapil Kota Bandar Lampung sudah dilakukan dan dijalankan dengan perencanaan yang sistematis dan matang. Dapat dilihat dari adanya kesatuan persepsi mengenai penentuan siapa yang menjadi komunikator kebijakan yaitu Kepala Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Di sisi lain, sasaran dalam komunikasi secara internal adalah disdukcapil dan secara eksternal adalah masyarakat. Penyusunan pesan yang diberikan kepada masyarakat sudah disusun secara sistematis oleh disdukcapil kota Bandar Lampung dan dapat dilihat pada halaman resmi websitenya yaitu <https://disdukcapil.bandarlampungkota.go.id/>. Pemilihan media dan saluran komunikasi juga terungkap bahwa disdukcapil kota Bandar Lampung memanfaatkan teknologi komunikasi. Penyebarluasan informasi kepada masyarakat dilakukan dengan penggunaan media baru yang lebih efisien dalam jaringan (daring) yaitu melalui platform sosial media berupa instagram, website, whatsapp, dan email. Pengaruh yang dihasilkan dari adanya pelayanan dan strategi komunikasi yang dilakukan secara daring, masyarakat merasakan sudah adanya perubahan seperti pelayanan administrasi kependudukan semakin cepat dan tidak perlu khawatir untuk pulang pergi ke kantor disdukcapil serta membantu pemerintah dalam memutuskan

tali penyebarluasan virus Covid-19. Selain itu, masyarakat dapat mengetahui informasi kebijakan dan produk hukum bisa diakses pada website resmi Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Disisi lain, disdukcapil juga memfasilitasi masyarakat untuk memasukan saran secara langsung mengenai pelayanan disdukcapil, saran tersebut dapat dikirim melalui whatsapp dan email. Tidak hanya saran dari masyarakat saja yang menjadi pertimbangan evaluasi pelayanan disdukcapil, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) juga dilakukan disdukcapil Kota Bandar Lampung untuk terjun secara langsung pada lapangan melakukan penelitian setiap tahun mengenai kepuasan masyarakat dari pelayanan yang diberikan.

## REFERENCES

- Amantha, G. K. (2021). Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 47(1), 67-79. <https://doi.org/10.33701/jipwp.v47i1.1490>
- Azmi, T. L. (2020). PERAN PEMERINTAH KOTA BANDAR LAMPUNG DALAM PENERTIBAN PKL UNTUK MENJAGA KELANCARAN KETERTIBAN LALU LINTAS BERDASARKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 01 TAHUN 2018 DITINJAU DARI FIQH SIYASAH. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 7(2), 809-820.
- Damayanti, S. D. (2016). PERANAN PEMERINTAH DAERAH KOTA BANDAR LAMPUNG DALAM BIDANG PENYELENGGARAAN PEMBANGUNAN PERUMAHAN. *Resma*, 3(2), 13-22.
- Efan Tolani. (2011). *Peran Pemerintah Kota Bandar Lampung Dalam Penyelenggaraan Layanan Publik*. 2, 2-3.
- Fitriana, N., Fahmi, M., & Oktaviani, R. (2019). PENGARUH KOMUNIKASI, MOTIVASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL HORIZON ULTIMA PALEMBANG. *Jurnal Kompetitif*, 8(1).
- Hutasuhut, U. M., Zuhriani, Z., Hermanto, A., & Triono, T. (2022). Problematika Implementasi Kebijakan Kota Bandar Lampung dalam Mewujudkan Ketentraman dan Ketertiban Umum: Perspektif Siyasa Dusturiyah. *As-Siyasi: Journal of Constitutional Law*, 2(2), 133-148. <https://doi.org/10.24042/as-siyasi.v2i2.12961>
- Iqbal, M. (2022). Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. In *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi* (Vol. 19, Issue 1, pp. 23-30). <https://doi.org/10.31113/jia.v19i1.814>
- Mahmud Putri, Elok dkk. (2019). *THE EFFECT OF WORK ENVIRONMENT ON EMPLOYEE PERFORMANCE THROUGH WORK DISCIPLINE*. Malang : GRANTHAALAYAH. Vol.7
- Masmuroh, M., Sukri, S., Ramli, R., & Meriza, I. (2023). Strategi Baitul Mal Wattamwil (BMT) Al-Hikmah Bandar Lampung dalam Meningkatkan Kemandirian dan Ketahanan Ekonomi Keluarga. *Empower: Jurnal Pengembangan Masyarakat Islam*, 8(1), 59. <https://doi.org/10.24235/empower.v8i1.11868>
- Moelyono, A. (2021). Peran Pemerintah Daerah Dan Ruang Lingkup Peraturan Daerah Tentang Pembangunan Dan Pemberdayaan Masyarakat Pra-Sejahtera Di Kota Bandar Lampung. *Jurnal Progress Administrasi Publik*, 1(2), 68-76. <https://doi.org/10.37090/jpap.v1i2.510>
- Ningsih, I. M. (2018). Pengaruh Komunikasi dan Penilaian Kinerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT Inti Bumi Perkasa. *Almana: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(2), 31-39.
- Perdana, A. P. (2017). PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE (Studi Kasus dalam Proses Pengangkatan Pejabat Struktural Eselon II di Lingkungan Pemerintah Kota Bandar Lampung). *Occupational Medicine*, 53(4), 130.
- Prasojo, R. A., & Fauziah, L. (2015). Peran Pemerintah-Masyarakat dalam Pembangunan Desa Sedatigede Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo. *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 3(1), 49-64. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v3i1.180>

- Wakhid, A. A., Qohar, A., & Faizal, L. (2021). Pergeseran Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik Sebagai Implementasi Reformasi Birokrasi. *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 17(2), 1-17. <https://doi.org/10.24042/tps.v17i2.10327>
- Wijaya, M. R. (2021). *Perencanaan Pembangunan Melalui Partisipasi Masyarakat di Kabupaten Lampung Timur*. 3, 275-294.