



PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI SOSIALISASI KKN BERSAMA OMBUDSMAN RIAU DI DESA SILAM

Olifya Freddelina¹, Fauzi Rahman AF², Rahmat Faudzan³, Soraya Br Sinaga⁴, Najwa Lorencya Balqis⁵, Endricco Bazzani Candra⁶, Sherly Balqis⁷, Jihaan Amalia⁸, Dwi Ayu Pertiwi⁹, Vebby Fortunela¹⁰, Rahmat GM. Manik¹¹

¹⁻¹¹Ilmu Hukum, Universitas Riau

Article history

Received : November 2025

Revised : November 2025

Accepted : November 2025

*Corresponding author

Olifya Freddelina

Email:

olifya.freddelina3351@student.unri.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik merupakan hak dasar masyarakat yang wajib dipenuhi negara melalui penyelenggara layanan, termasuk pada tingkat desa. Namun, rendahnya literasi masyarakat dan perangkat desa mengenai standar pelayanan publik sering menimbulkan keluhan, maladministrasi, dan ketidakefisienan dalam proses layanan. Kegiatan ini merupakan program Pengabdian kepada Masyarakat melalui KKN MBKM di Desa Silam, Kabupaten Kampar, yang bertujuan meningkatkan pemahaman perangkat desa serta masyarakat terkait layanan perizinan dan layanan BPJS Kesehatan. Program dilaksanakan melalui kerja sama dengan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kampar, dengan sasaran perangkat pemerintahan Desa Silam serta masyarakat Desa Silam. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan partisipatif. Kegiatan sosialisasi dilaksanakan pada 22 Oktober 2025 di Aula Kantor Desa Silam. Hasil menunjukkan bahwa kegiatan ini mampu meningkatkan literasi masyarakat mengenai standar pelayanan publik, mekanisme pengaduan, prosedur perizinan, serta pemahaman hak dan kewajiban peserta BPJS Kesehatan. Kolaborasi ini juga mendorong terciptanya praktik pelayanan publik yang lebih akuntabel, transparan, dan responsif.

Kata Kunci: Pelayanan publik, Ombudsman, perizinan, BPJS Kesehatan, pemberdayaan masyarakat.

Abstract

Public service is a fundamental right guaranteed by the state to its citizens. However, limited literacy and understanding regarding public service standards often lead to complaints, maladministration, and inefficiency at the village level. This community service activity, conducted through the KKN MBKM program in Silam Village, Kampar Regency, aims to enhance community and village apparatus awareness regarding licensing services and the National Health Insurance (BPJS Kesehatan) system. The activity involved collaboration with the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Riau Province and the Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) of Kampar Regency. Using a qualitative descriptive method and participatory approach, the program engaged village officials and community members in socialization sessions held on October 22, 2025. The results show that the activity successfully increased the community's understanding of public service standards, complaint mechanisms, licensing procedures, and BPJS services. This collaboration model demonstrates the potential for improving accountability, transparency, and responsiveness in village-level public service delivery.

Keywords: Public service, Ombudsman, licensing services, BPJS Kesehatan, community empowerment.

Copyright © 2025 Author. All rights reserved

Olifya Freddelina, Fauzi Rahman AF, Rahmat Faudzan, Soraya Br Sinaga, Najwa Lorencya Balqis, Endricco Bazzani Candra, Sherly Balqis, Jihaan Amalia, Dwi Ayu Pertiwi, Vebby Fortunela, Rahmat GM. Manik. (2025). Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Sosialisasi Kkn Bersama Ombudsman Riau Di Desa Silam. Jurnal JP2N 3 (1); pp 71 - 80.

PENDAHULUAN

Esensi penyelenggaraan pemerintahan adalah untuk kesejahteraan masyarakat. Kesejahteraan dapat terwujud apabila proses penyelenggaraan tersebut dapat diatur, diurus, dan dikelola sendiri sebebas-bebasnya dan seluas-luasnya. Oleh karena itu penyelenggaraan pemerintahan harus mengejawantahkan konsep otonomi dengan baik dan serius sehingga tujuan ideal kesejahteraan dapat terwujud dan dirasakan oleh masyarakat (Chalik & Habibullah, 2015). kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utlilitas, dan lainnya (Azwar, 2020).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara layanan berkewajiban menyediakan pelayanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, serta bebas dari maladministrasi. Kualitas pelayanan publik menjadi faktor utama dalam mencapai suatu pelayanan prima. Wujud dari pelayanan administratif salah satunya yaitu pelayanan perizinan. Pelayanan perizinan merupakan salah satu aspek yang terkait dengan kegiatan usaha serta instrumen untuk perlindungan hukum atas kepemilikan atau penyelenggaran kegiatan yang mereka lakukan. Menurut (Adekamwa et al., 2024) perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi peraturan dan bersifat pengendalian yang dilakukan oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan masyarakat. Masyarakat menganggap bahwa pelayanan perizinan menjadi suatu bentuk tindakan yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat bersifat legalitas, hak, keberadaan, dan kegiatan individu atau organisasi (Gunawan et al., 2023)

Namun pada tingkat desa, kualitas pelayanan publik masih menghadapi kendala yang cukup signifikan, terutama pada aspek kompetensi aparatur, pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan, serta pemanfaatan mekanisme pengaduan resmi. Kondisi tersebut mengakibatkan masih tingginya potensi terjadinya maladministrasi dan rendahnya efektivitas layanan dasar yang seharusnya diterima masyarakat. Permasalahan tersebut turut terlihat pada penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Silam, Kabupaten Kampar. Berdasarkan hasil observasi awal masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memahami alur layanan perizinan, termasuk persyaratan dan mekanisme pelayanan berbasis sistem Online Single Submission (OSS). Dalam upaya menciptakan iklim investasi yang kondusif dan mempermudah proses perizinan berusaha, Pemerintah Indonesia telah menerapkan sistem *Online Single Submission* (OSS) berbasis risiko. Sistem ini bertujuan untuk menyederhanakan proses perizinan, meningkatkan transparansi, serta meminimalisir potensi penyalahgunaan wewenang. Penerapan OSS berbasis risiko merupakan langkah strategis dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan menciptakan kemudahan berusaha (*ease of doing business*) di Indonesia (Rokhman et al., 2024).

Pada sektor kesehatan, pemahaman masyarakat mengenai skema Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), alur rujukan, aktivasi kepesertaan, hingga prosedur layanan BPJS Kesehatan juga dinilai belum optimal. Selain itu, kanal pengaduan resmi seperti Ombudsman RI belum dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat ketika menghadapi dugaan maladministrasi. Temuan ini sejalan dengan studi nasional yang menunjukkan bahwa rendahnya literasi pelayanan publik merupakan faktor utama penyebab tingginya keluhan masyarakat, terutama dalam layanan perizinan dan layanan kesehatan. Minimnya sosialisasi dan belum optimalnya koordinasi antarinstansi di tingkat lokal turut memperburuk kondisi tersebut (Putri, 2025).

Studi menunjukkan bahwa kompetensi SDM di sektor publik juga sangat mempengaruhi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan publik. Kompetensi yang mencakup keterampilan, pengetahuan, dan sikap aparatur, membantu pegawai menangani permintaan masyarakat, memahami layanan kompleks, dan menyelesaikan masalah secara efektif. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan publik memerlukan investasi dalam pelatihan dan pengembangan sikap proaktif serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Adekamwa et al., 2024). Di sisi lain, rendahnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan kanal pengaduan menyebabkan masalah maladministrasi tidak terdeteksi dengan baik, sehingga kualitas layanan sulit ditingkatkan.

Upaya-upaya peningkatan literasi pelayanan publik sebelumnya umumnya dilakukan melalui sosialisasi tatap muka, pelatihan aparatur, serta penyediaan media informasi sederhana bagi masyarakat. Berbagai program pengabdian masyarakat juga telah menunjukkan efektivitasnya dalam meningkatkan pemahaman publik mengenai pelayanan perizinan dan pelayanan kesehatan dasar (Kusumadinata et al., 2025). Namun demikian, di banyak wilayah pedesaan, kegiatan semacam ini masih sporadis dan belum dilakukan secara kolaboratif dengan instansi teknis terkait.

Melihat kondisi tersebut, kegiatan sosialisasi penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Silam menjadi relevan sebagai upaya peningkatan kapasitas aparatur sekaligus peningkatan literasi masyarakat mengenai layanan perizinan, mekanisme JKN, serta kanal pengaduan resmi. Program ini dirancang sebagai bentuk hilirisasi hasil penelitian di bidang pelayanan publik dan maladministrasi yang menekankan pentingnya kolaborasi antarlembaga dalam memberikan edukasi kepada masyarakat. Melalui kerja sama dengan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau, DPMPTSP Kabupaten Kampar, dan BPJS Kesehatan, kegiatan ini bertujuan membangun pola sosialisasi yang komprehensif, terintegrasi, dan berbasis kebutuhan nyata masyarakat desa.

Dengan demikian, rumusan masalah dalam penelitian pengabdian ini berangkat dari kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Silam yang masih membutuhkan penguatan pemahaman baik di kalangan masyarakat maupun aparatur desa, serta kebutuhan akan model sosialisasi yang mampu meningkatkan kesadaran dan pengetahuan publik terhadap hak dan prosedur pelayanan. Program pengabdian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan

publik di tingkat desa melalui peningkatan literasi layanan, pemahaman regulasi, dan kemampuan masyarakat memanfaatkan mekanisme pengaduan yang tersedia.

METODE PELAKSANAAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan partisipatif (participatory approach) sebagaimana digunakan dalam penelitian administrasi publik modern, di mana mahasiswa KKN terlibat langsung dalam proses pengamatan, interaksi, dan pelaksanaan sosialisasi di masyarakat Desa Silam. Pendekatan ini dirancang agar mampu menggambarkan kondisi sosial masyarakat secara lebih mendalam serta melihat respons peserta terhadap kegiatan sosialisasi. Adapun tahapan pelaksanaannya adalah sebagai berikut:

1. Observasi Lapangan

Pada tahap ini, tim melakukan pengamatan langsung dan interaksi informal dengan warga serta perangkat desa untuk mengidentifikasi berbagai hambatan yang terjadi dalam proses pelayanan publik, terutama terkait perizinan dan pemanfaatan BPJS Kesehatan. Observasi menunjukkan bahwa banyak warga belum memahami konsep dasar layanan publik, masih mengalami kesulitan dalam proses pembuatan dokumen perizinan, serta kerap kebingungan dalam mengikuti prosedur pelayanan kesehatan berjenjang. Informasi ini menjadi dasar penyusunan program sosialisasi yang relevan dengan kebutuhan masyarakat.

2. Koordinasi Pemangku Kepentingan

Tim KKN melakukan serangkaian pertemuan dengan Pemerintah Desa Silam, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau, dan DPMPTSP Kabupaten Kampar untuk merancang bentuk kegiatan, menetapkan sasaran, serta menentukan fokus materi yang akan disampaikan. Koordinasi ini sangat penting karena memastikan bahwa setiap instansi memberikan kontribusi sesuai dengan kewenangan dan kapasitasnya. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau misalnya, memberikan masukan terkait pentingnya menyampaikan informasi tentang maladministrasi dan mekanisme pengaduan sebagaimana peran Ombudsman dalam mengawasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik dilakukan melalui upaya preventif dan represif. Upaya preventif di sini adalah dengan melakukan kegiatan sosialisasi dan pendidikan kepada masyarakat khususnya memberikan pemahaman dan kesadaran masyarakat atas hak pelayanan publik dalam pelayanan dasar yang paling penting, yaitu di dalam bidang pendidikan, dan juga melakukan kegiatan diskusi/dialog interaktif sebagai bentuk koordinasi dan kerjasama dengan lembaga lain, misalnya bekerjasama dengan Perguruan Tinggi, Lembaga Swadaya Masyarakat, dsb untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik (Putri, 2025). Sementara itu, DPMPTSP Kabupaten Kampar

menekankan perlunya edukasi mengenai perizinan berbasis OSS-RBA serta tata cara penerbitan izin usaha.

3. Penyusunan Materi Sosialisasi

Materi sosialisasi disusun secara komprehensif untuk menjawab kebutuhan masyarakat, meliputi penjelasan mengenai Standar Pelayanan Publik (SPP), jenis-jenis maladministrasi yang mungkin terjadi di tingkat desa, mekanisme pengaduan resmi ke Ombudsman RI, serta alur proses perizinan di DPMPTSP Kabupaten Kampar. Selain itu, bagian yang berkaitan dengan BPJS Kesehatan difokuskan pada pemahaman mengenai hak dan kewajiban peserta, mekanisme pelayanan kesehatan, sistem rujukan berjenjang, serta prosedur perubahan data kepesertaan. Materi disusun dalam bentuk paparan, infografik, dan contoh kasus untuk memudahkan peserta memahami konsep secara lebih praktis.

4. Pelaksanaan Sosialisasi

Tahap keempat adalah pelaksanaan sosialisasi, yang berlangsung pada 22 Oktober 2025 di Aula Kantor Desa Silam. Kegiatan ini dilaksanakan menggunakan metode ceramah interaktif, diskusi kelompok, studi kasus, dan simulasi mekanisme pengaduan. Ceramah interaktif digunakan untuk menyampaikan konsep dasar pelayanan publik secara jelas dan terarah. Diskusi kelompok memungkinkan peserta menyampaikan pengalaman dan kendala mereka terkait layanan publik. Sementara itu, studi kasus dipilih untuk memperlihatkan contoh nyata permasalahan pelayanan publik yang sering terjadi, sehingga peserta dapat mengidentifikasi bentuk maladministrasi. Simulasi pengaduan dilakukan untuk melatih masyarakat agar mampu menggunakan kanal pengaduan resmi, terutama yang disediakan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau.

5. Diskusi dan Sesi Tanya Jawab

Tahap kelima adalah diskusi dan sesi tanya jawab, yang menjadi ruang bagi peserta untuk mengungkapkan pengalaman pribadi, keluhan, dan pertanyaan terkait layanan publik. Dalam sesi ini, berbagai permasalahan teknis terungkap, seperti lamanya proses penerbitan izin usaha, ketidaktepatan informasi yang diberikan oleh fasilitas kesehatan, serta kurangnya transparansi dalam layanan administratif desa. Para pemateri dari Ombudsman dan DPMPTSP memberikan penjelasan langsung dan solusi praktis terhadap setiap persoalan yang disampaikan, sehingga kegiatan ini tidak hanya bersifat edukatif tetapi juga problem-solving..

6. Evaluasi Sederhana

Evaluasi dilakukan melalui refleksi peserta, wawancara singkat, dan pengamatan terhadap perubahan pemahaman peserta setelah kegiatan berlangsung. Evaluasi ini menunjukkan bahwa peserta lebih memahami hak dan kewajiban mereka dalam

mengakses layanan publik. Selain itu, perangkat desa menunjukkan ketertarikan untuk mengembangkan SOP internal demi meningkatkan kualitas layanan administrasi desa. Hasil evaluasi ini menjadi dasar penyusunan rekomendasi untuk perbaikan pelayanan publik secara berkelanjutan.

HASIL PEMBAHASAN

Kondisi Pelayanan Publik Desa Silam mendorong perlunya sosialisasi terkait penyelenggaraan pelayanan publik dalam Program KKN sebelum kegiatan dilaksanakan masyarakat belum memahami secara baik standar pelayanan publik dan mekanisme pengaduan, maupun prosedur perizinan layanan BPJS Kesehatan. Banyak warga tidak mengetahui cara mengurus NIB dan izin usaha, belum memahami sistem OSS, serta mengalami kebingungan mengenai prosedur rujukan BPJS. Selain itu, masyarakat tidak mengetahui bahwa mereka memiliki hak untuk memperoleh informasi publik dan berhak mengajukan pengaduan atas layanan yang tidak sesuai standar.

Ketercapaian sasarnya terlihat dari keberhasilan tahap awal program dalam mengidentifikasi gap pengetahuan secara akurat. Melalui observasi dan pemetaan masalah, program berhasil menetapkan sasaran yang tepat, yaitu perangkat desa dan masyarakat sebagai penerima utama edukasi. Hasil pemetaan ini menjadi dasar penyusunan materi sosialisasi yang relevan dan sesuai kebutuhan. Dengan demikian, sasaran awal berupa pemahaman menyeluruh mengenai kondisi objektif pelayanan publik tercapai, sehingga program memiliki arah intervensi yang jelas dan berbasis data lapangan.

Pelaksanaan Sosialisasi dan Respons Peserta

Pelaksanaan sosialisasi menunjukkan dinamika pembelajaran yang positif. Materi yang disampaikan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau memberikan pemahaman baru kepada peserta tentang hak-hak pengguna layanan publik, kewajiban penyelenggara layanan, serta jenis-jenis maladministrasi seperti penyimpangan prosedur, penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, dan penyalahgunaan wewenang. Peserta juga mulai memahami keberadaan kanal resmi pelaporan seperti kantor Ombudsman, call center, dan sistem pelaporan online. Materi yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Kampar memperjelas tata cara pembuatan izin usaha, jenis dokumen yang harus disiapkan, serta estimasi waktu penyelesaian layanan sesuai standar. Adapun materi dari BPJS Kesehatan memberikan penguatan pemahaman mengenai alur pelayanan kesehatan, hak peserta JKN, mekanisme rujukan, dan prosedur administrasi lain yang sering diabaikan masyarakat. Seluruh materi disampaikan dengan bahasa yang sederhana, komunikatif, dan dikaitkan dengan persoalan sehari-hari yang dialami masyarakat Desa Silam.

Ketercapaian sasarnya tampak dari meningkatnya partisipasi, antusiasme, serta respons positif dari para peserta selama kegiatan berlangsung. Perangkat desa dan masyarakat aktif mengajukan pertanyaan, mengungkapkan pengalaman pribadi, serta

berdiskusi mengenai kendala pelayanan publik yang selama ini mereka hadapi. Tingkat keterlibatan peserta menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi berhasil menjangkau target sasaran, mendorong partisipasi aktif, dan memastikan bahwa materi dapat dipahami dengan baik. Respons positif ini menjadi indikator bahwa sasaran program untuk meningkatkan kesadaran awal peserta mengenai hak, prosedur, dan mekanisme layanan publik telah tercapai.

Peningkatan Pemahaman dan Sikap Masyarakat

Setelah kegiatan berlangsung, peserta menunjukkan peningkatan pemahaman yang signifikan terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Warga mampu menjelaskan kembali alur perizinan, memahami hak dan kewajiban dalam menerima pelayanan, serta dapat membedakan berbagai bentuk maladministrasi. Kesadaran masyarakat mengenai pentingnya memanfaatkan kanal pengaduan resmi meningkat secara nyata, ditunjukkan dengan munculnya keberanian masyarakat untuk menyampaikan kasus-kasus maladministrasi yang sebelumnya tidak pernah mereka lapor (Kusumadinata & Fitriah, 2017). Perangkat desa juga mulai menunjukkan perubahan sikap dengan menyadari pentingnya transparansi, keterbukaan informasi, dan penyusunan SOP (Standard Operating Procedure) sebagai pedoman pelayanan administratif di kantor desa. Selain itu, sesi diskusi membuka ruang bagi warga untuk mengungkapkan masalah pelayanan yang terjadi di lapangan, seperti ketidaksesuaian prosedur layanan dan keterlambatan penyelesaian administrasi, yang kemudian langsung diberikan solusi oleh pemateri dari Ombudsman dan DPMPTSP. Hal ini membuktikan bahwa kegiatan sosialisasi tidak sekadar memberikan edukasi teoretis, tetapi juga memberikan manfaat praktis bagi masyarakat dalam penyelesaian masalah layanan publik (Putri et al., 2025).

Ketercapaian sasarannya sangat terlihat pada peningkatan kualitas pemahaman serta perubahan sikap masyarakat dan perangkat desa setelah sosialisasi. Sasaran utama program, yaitu peningkatan literasi, keberanian menyampaikan keluhan melalui kanal resmi, serta kemampuan perangkat desa untuk memahami pentingnya tata kelola pelayanan yang transparan, telah terealisasi dengan baik. Selain itu, terciptanya komunikasi dua arah antara masyarakat dan narasumber menegaskan bahwa program tidak hanya informatif tetapi juga transformasional. Dengan peningkatan ini, masyarakat Desa Silam kini memiliki bekal pengetahuan yang lebih kuat untuk berpartisipasi aktif dalam mendorong perbaikan pelayanan publik di tingkat desa (Agustina, 2019).



Gambar 1. Penyampaian Materi Sosialisasi oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau



Gambar 2. Foto bersama Mahasiswa KUKERTA dengan pemateri sosialisasi, Camat Kuok, dan Perangkat Pemerintahan Desa Silam

KESIMPULAN

Kegiatan sosialisasi penyelenggaraan pelayanan publik melalui Program KKN MBKM di Desa Silam telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan literasi masyarakat dan perangkat desa dalam memahami prosedur pelayanan publik, baik dalam bidang perizinan maupun layanan BPJS Kesehatan. Kolaborasi dengan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau, DPMPTSP Kabupaten Kampar, dan BPJS

Kesehatan terbukti efektif dalam memperluas wawasan masyarakat mengenai hak-hak mereka sebagai pengguna layanan publik serta mekanisme pengaduan yang dapat digunakan ketika menghadapi maladministrasi. Selain itu, kegiatan ini berhasil meningkatkan kesadaran perangkat desa mengenai pentingnya penerapan standar pelayanan publik yang akuntabel, transparan, dan responsif. Rekomendasi dipertimbangkan oleh pemerintah desa, yaitu penguatan SOP pelayanan administrasi desa agar proses pelayanan berjalan lebih sistematis; penyelenggaraan pelatihan lanjutan bagi perangkat desa mengenai standar pelayanan publik; penguatan kolaborasi antara pemerintah desa dan instansi seperti Ombudsman RI, DPMPTSP, serta BPJS Kesehatan; dan pembentukan unit layanan pengaduan sederhana di tingkat desa sebagai wadah masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan laporan terkait pelayanan publik. Dengan implementasi rekomendasi tersebut, diharapkan kualitas pelayanan publik di Desa Silam dapat terus meningkat dan memberikan dampak positif yang berkelanjutan bagi masyarakat.

PUSTAKA

- Adekamwa, A., Mursalim, M., & Indrayanti, I. (2024). Tren penelitian pelayanan publik di Indonesia: Suatu pengamatan literatur sistematis. *Jurnal Administrasi Negara*, 30 (3), 240-263. DOI: <https://doi.org/10.33509/jan.v30i3.3420>
- Agustina, E. (2019). Pelaksanaan pelayanan publik berkualitas bagi masyarakat. *Jurnal Literasi Hukum*, 3(2), 10.
- Azwar, H. (2020). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. *Sosio ekons*, 11(3), 259-267. DOI : 10.30998/sosioekons.v11i3.3629.
- Chalik, A. dan Habibullah, M. 2015. Pelayanan Publik Tingkat Desa, Interpena: Yogyakarta
- Gunawan, C. Y. F., Purnamaningsih, P. E., & Winaya, I. K. (2023). Efektivitas Penerapan Pelayanan Program Perizinan Berusaha Berbasis Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). *Business and Investment Review*, 1(4), 9-14. DOI: [10.61292/birev.v1i4.34](https://doi.org/10.61292/birev.v1i4.34).
- Kusumadinata, A. A., & Fitriah, M. (2017). Strategi komunikasi pelayanan publik melalui program pos pemberdayaan keluarga. *Jurnal Aspikom*, 3(2), 225-238.
- Kusumadinata, Ali Alamsyah; Maulida, Putriani Nuri; Sanita, Septiana, Siti Dwi ; Haliza, Siti Nur; Fadilah, Vhiona Rizkia ; Aulia, Anna Nur. (2025). 5 Fungsi Komunikasi Efektif Dalam Penyaluran Dana Bantuan Subsidi Upah (BSU). *JP2N : Jurnal Pengembangan Dan Pengabdian Nusantara*, 3(1), 31-42. DOI: <https://doi.org/10.62180/0g4ftn81>.
- Putri, Listya Eka; Rosiana, Nina; Shafwatunnisa, Salwa Maisya; Jubaedah, Siti; Maspupah, Siti; Pratami, Dheya; Kusumadinata, Ali Alamsyah.

(2025). Implementasi Komunikasi Interpersonal Petugas Disdukcapil Kota Bogor Pada Layanan Pembuatan Identitas Kependudukan Digital. *Jp2n : Jurnal Pengembangan Dan Pengabdian Nusantara*, 1(1), 75-89. <https://doi.org/10.62180/990m6539>.

Putri, I. U. (2025). Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam Melakukan Upaya Pencegahan Maladministrasi Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Mahasiswa Pemerintahan*, 713-720.

Rokhman, B., Rokhman, A., & Kurniasih, D. (2024). Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Melalui Sistem Online Single Submission (OSS). *Journal of Social and Economics Research*, 6(1), 1562-1580.