



Original Article

Kinerja Pelayanan Publik: *Research Gap Analysis-Bibliometric Vosviewer*

Riko Hastanto Nugroho^{1✉}, Budi Kristanto²

^{1,2} Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Lambung Mangkurat

Correspondence Author: jurnalulm@gmail.com[✉]

Abstract:

Kinerja Pelayanan Publik sebagai hasil kegiatan dan program instansi pemerintah, menitikberatkan pada penggunaan anggaran yang dapat diukur secara kuantitatif dan kualitatif, dalam menghadapi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang semakin kompleks penting untuk diteliti. Bertujuan untuk mengidentifikasi perkembangan publikasi penelitian dalam 10 tahun terakhir, menganalisis tren penelitian, mengidentifikasi hubungan antar konsep ilmiah, dan menentukan jaringan ilmiah kinerja pelayanan publik berdasarkan kata kunci (co-occurrence) dan kolaborasi penulis (co-authorship). Metode yang digunakan adalah analisis bibliometrik deskriptif dengan data dari Google Scholar (2013-2023), menggunakan kata kunci “Kinerja Pelayanan Publik” dengan batasan 100 jurnal, dan dianalisis menggunakan software Publish or Perish (PoP) dan Vosviewer. Hasilnya menunjukkan fluktuasi jumlah publikasi dengan peningkatan yang signifikan, mencapai puncaknya pada tahun 2020 (15%) dan terendah pada tahun 2023 (1,8%). Pemetaan penelitian menunjukkan korelasi penulis yang fokus pada sejumlah peneliti utama, serta hubungan antar konsep ilmiah dalam 3 cluster dominan. Penelitian ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai perkembangan Kinerja Pelayanan Publik dan wawasan bagi peneliti dan praktisi selanjutnya.

Keywords: analisis bibliometrik, vosviewer, co-occurrence, co-authorship, pelayanan publik



<https://jurnal.usk.ac.id/riwayat>

Pendahuluan

Pemberian pelayanan publik merupakan kewajiban negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil warga negaranya ([Hamid, 2011](#); [Jamaluddin, 2016](#); [Riani, 2021](#)). Pelayanan publik meliputi segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh otoritas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku ([Cahyadi, 2016](#); [Suhartoyo, 2019](#)). Transparansi dan

akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat ditekankan ([Saksono, 2023](#)). Hal ini sejalan dengan prinsip dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme. Prinsip-prinsip tersebut meliputi kepastian hukum, ketertiban penyelenggaraan negara, kepentingan umum, keterbukaan, proporsionalitas, profesionalisme, dan akuntabilitas.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menekankan tujuan pelayanan publik untuk memberikan kepastian hukum dan didasarkan pada prinsip-prinsip seperti kepentingan umum, kepastian hukum, persamaan hak, profesionalisme, partisipatif, perlakuan setara, keterbukaan, akuntabilitas, dan lain-lain. Pengembangan kinerja pelayanan publik berkaitan dengan penyediaan kelembagaan, proses pelayanan, dan sumber daya manusia pemberi pelayanan. Komitmen pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang baik harus tercermin pada pelayanan di tingkat kecamatan, sesuai standar yang telah ditetapkan. Kecamatan sebagai bagian kelurahan mempunyai peranan penting menyelenggarakan pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kelurahan.

Pelayanan publik harus didasarkan pada beberapa prinsip, yaitu kepentingan umum, kepastian hukum, persamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipatif, kesetaraan perlakuan/non-diskriminasi, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kenyamanan dan keterjangkauan ([Hutahayan, 2019](#); [Hapsari, 2022](#)). Terdapat tiga unsur utama dalam pelayanan publik, yaitu unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanan, dan sumber daya manusia penyelenggara pelayanan ([Maryam, 2017](#); [Saputro, 2021](#)). Upaya peningkatan kinerja pelayanan publik harus menyentuh ketiga unsur tersebut ([Handrina, 2020](#); [Ridwan, 2020](#)).

Pemerintah harus berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan maksimal di wilayah kerja pemerintah kecamatan ([Apriyansyah dkk., 2020](#); [Ali & Saputra, 2020](#)). Hal tersebut harus sesuai standar pelayanan minimal (SPM) yang ditetapkan. Kecamatan sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat. Tugas tersebut antara lain melaksanakan kegiatan pemerintahan kecamatan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat, memelihara prasarana dan sarana pelayanan umum, serta tugas-tugas lain yang diberikan oleh camat dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kinerja pelayanan publik di Indonesia masih belum maksimal dan masyarakat belum puas dengan kualitasnya ([Andra & Surya, 2017](#); [Noor, 2019](#)). Salah satu faktor penyebabnya adalah budaya kerja di lingkungan pemerintahan yang belum sepenuhnya mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas ([Supratman, 2018](#)). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis budaya kerja di lingkungan pemerintahan dan pengaruhnya terhadap kinerja pelayanan publik. Penelitian ini juga akan mengembangkan model budaya kerja yang kondusif bagi terciptanya pelayanan publik yang berkualitas dan merumuskan rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan kualitas kinerja pelayanan publik melalui pengembangan budaya kerja.

Budaya kerja merupakan seperangkat nilai, norma, dan kebiasaan yang berlaku dalam suatu organisasi, termasuk di lingkungan pemerintahan. Budaya kerja

yang kondusif akan mendorong terciptanya pelayanan publik yang berkualitas, profesional, dan akuntabel. Budaya kerja ini dapat dibentuk dengan berbagai cara, seperti visi dan misi yang jelas yang akan memberikan arah dan tujuan yang ingin dicapai organisasi; sistem dan prosedur kerja standar akan memastikan bahwa semua pekerjaan dilaksanakan dengan cara yang sama dan efisien; pelatihan dan pengembangan akan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam melaksanakan tugasnya; lingkungan kerja yang kondusif adalah lingkungan kerja yang aman, nyaman dan mendukung agar pegawai dapat bekerja dengan baik; dan sistem reward and punishment akan mendorong pegawai untuk bekerja dengan baik dan memberikan sanksi bagi pegawai yang tidak disiplin. Budaya kerja yang baik akan meningkatkan kinerja pelayanan publik yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengatasi tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi ketersediaan, keterjangkauan, mutu, kepastian dan kesetaraan pelayanan. Salah satu pendekatan yang diusulkan adalah dengan menggunakan metode bibliometrik untuk mengukur kinerja pelayanan publik berdasarkan penelitian sebelumnya. Dengan mengacu pada teori-teori yang ada, penelitian ini akan menetapkan indikator dan ukuran kinerja pelayanan publik, serta melakukan evaluasi terhadap pencapaian tujuan dan sasaran organisasi pemerintah.

Bibliometrik dipilih sebagai solusi karena dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang kinerja pelayanan publik, meliputi aspek kelompok sasaran, proses, keluaran, hasil, manfaat, dan dampak. Selain itu, penelitian ini juga akan memperhatikan prinsip-prinsip azas pemerintahan yang baik, seperti kepastian hukum, transparansi, daya tanggap, keadilan, efektivitas, efisiensi, tanggungjawab, akuntabilitas, dan pencegahan perlindungan kekuasaan. Dengan demikian, tujuan utama penelitian ini adalah untuk memberikan pandangan yang komprehensif tentang kinerja pelayanan publik dan menawarkan rekomendasi yang dapat meningkatkan kualitas serta efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik untuk mencapai kesejahteraan bersama.

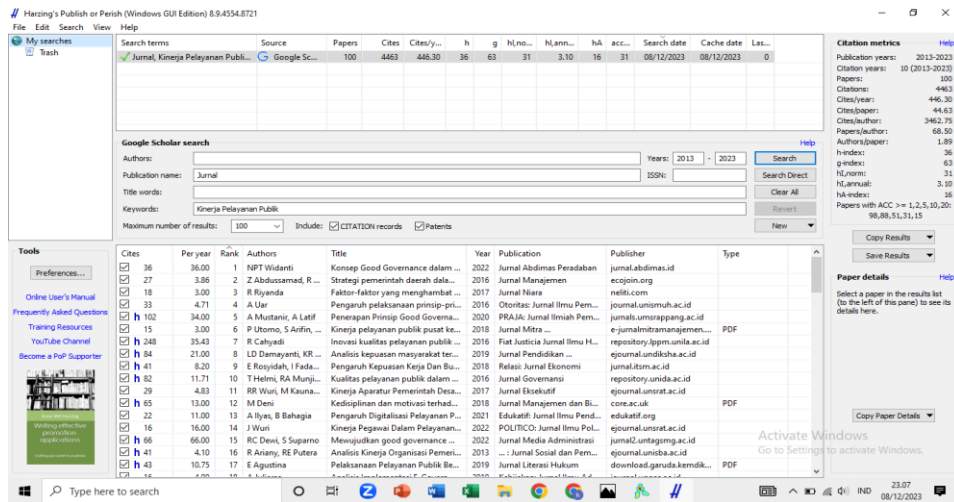
Metode

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif bibliometrik untuk menganalisis publikasi mengenai topik kinerja pelayanan publik dalam rentang tahun 2013-2023. Subjek penelitian adalah publikasi ilmiah yang membahas tentang kinerja pelayanan publik. Sampel penelitian dibatasi pada 100 dokumen yang diperoleh melalui penelusuran Google Scholar menggunakan aplikasi Publish or Perish (lihat Gambar 1).

Pengumpulan data dilakukan dengan mengunduh publikasi yang terindeks Google Scholar dalam format RIS (Research Information Systems Citation File). Analisis data dilakukan dengan menggunakan software Vosviewer untuk memvisualisasikan pola jaringan atau hubungan antar bibliometrik. Teknik analisis data yang digunakan meliputi:

- 1) Visualisasi jaringan: untuk memvisualisasikan kuat atau tidaknya jaringan atau hubungan antar istilah (istilah) penelitian.
- 2) Visualisasi overlay: untuk memvisualisasikan jejak sejarah berdasarkan tahun diterbitkannya penelitian.
- 3) Visualisasi kepadatan: untuk menampilkan kerapatan atau penekanan pada kelompok penelitian.

Tujuan analisis bibliometrik pada penelitian ini adalah untuk menganalisis kolaborasi penulis dalam penelitian bidang ilmu kinerja pelayan publik (Febriyanti & Zubaidah, 2023; Barkah dkk., 2022). Selain itu juga efektif untuk menganalisis hubungan bibliometrik berdasarkan kata kunci (co-occurrence). Pemetaan yang diperoleh Vosviewer nantinya dapat dijadikan referensi dalam melakukan analisis konten secara akurat berdasarkan nama peneliti, tahun publikasi, produktivitas peneliti, dan tren penelitian kinerja pelayan publik.



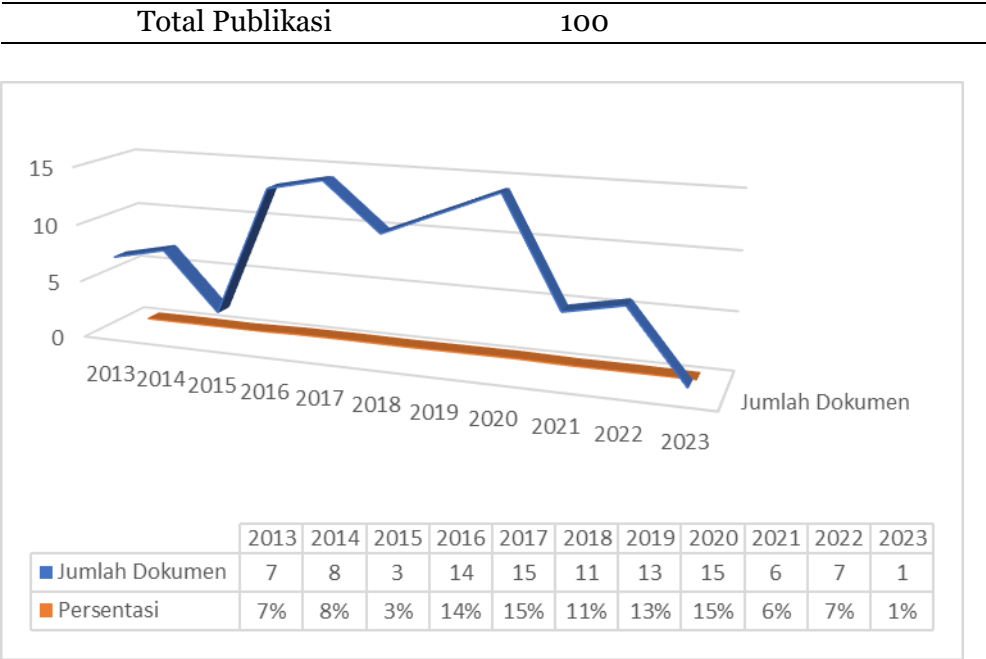
Gambar 1. Metode penelusuran melalui Publish or Perish

Hasil

Penelitian ini menghasilkan 100 dokumen penelitian tentang kinerja pelayanan publik yang terindeks di Google Scholar menggunakan software Publish or Perish. Hasil analisis menunjukkan meningkat dalam pertumbuhan publikasi sejak tahun 2013 hingga 2023. Publikasi tertinggi terjadi pada tahun 2020, mencapai 60 publikasi (14,1%), sementara publikasi terendah terjadi pada tahun 2011 dengan hanya 12 publikasi (2,8%). Untuk memfokuskan hasil penelitian sesuai dengan disiplin ilmu, perlu dilakukan penyaringan lebih lanjut. Menurut Budianto & Dewi (2023), fluktuasi ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti perubahan kebijakan penelitian, fokus pendanaan penelitian, dan tren topik penelitian yang sedang berkembang.

Tabel 1. Perkembangan publikasi penelitian bidang Kinerja Pelayanan Publik

Tahun Publikasi	Jumlah Dokumen	Persentase
2013	7	7%
2014	8	8%
2015	3	3%
2016	14	14%
2017	15	15%
2018	11	11%
2019	13	13%
2020	15	15%
2021	6	6%
2022	7	7%
2023	1	1%



Gambar 2. Grafik perkembangan publikasi penelitian kinerja pelayanan publik informasi terindeks Google Scholar

Create Map

Verify selected authors

Selected	Author	Documents	Total link strength
☒	kumayas, n	2	4
☒	agustang, a	2	3
☒	akib, h	1	3
☒	kahar, f	1	3
☒	saggaf, s	1	3
☒	salam, r	1	3
☒	ahzani, wk faizin	1	2
☒	akbar, m	1	2
☒	andriani, s	1	2
☒	antoni, d	1	2
☒	ari, h as'	1	2
☒	arifin, s	1	2
☒	bau, h	1	2
☒	bleskadit, hm	1	2
☒	delima, na	1	2
☒	fadah, i	1	2
☒	ganda, dn	1	2
☒	givan, b	1	2
☒	hartati, s	1	2
☒	helmi, t	1	2

< Back

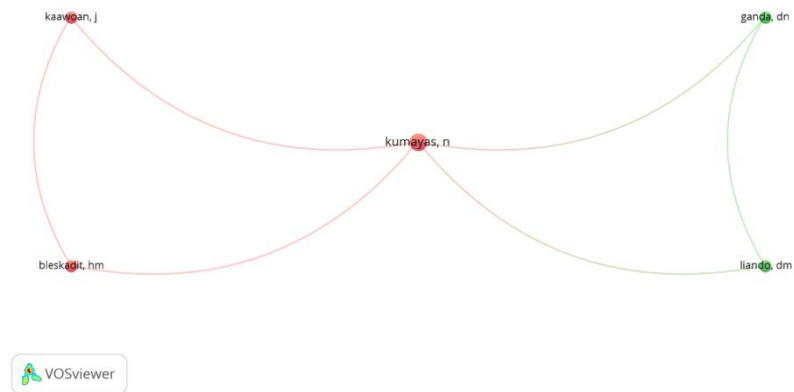
Next >

Finish

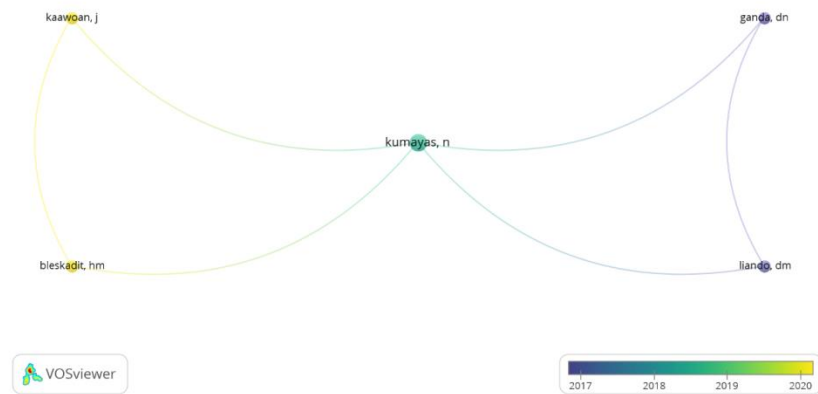
Cancel

Gambar 3. Daftar penulis kinerja pelayanan publik pada Vosviewer

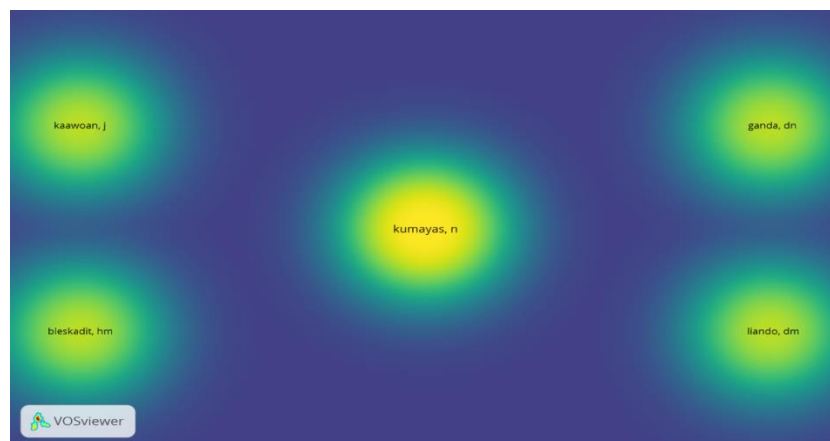
Meskipun menunjukkan tren positif secara keseluruhan, publikasi di bidang kinerja pelayanan publik mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Tahun 2015 menunjukkan penurunan signifikan dengan hanya 3 dokumen (3%) dibandingkan tahun sebelumnya. Penurunan serupa terjadi pada tahun 2023 dengan 1 publikasi (1%). Gambar 2 menunjukkan visualisasi pertumbuhan publikasi kinerja pelayanan publik. Gambar ini dapat membantu memahami tren dan pola publikasi dalam rentang waktu yang diteliti.



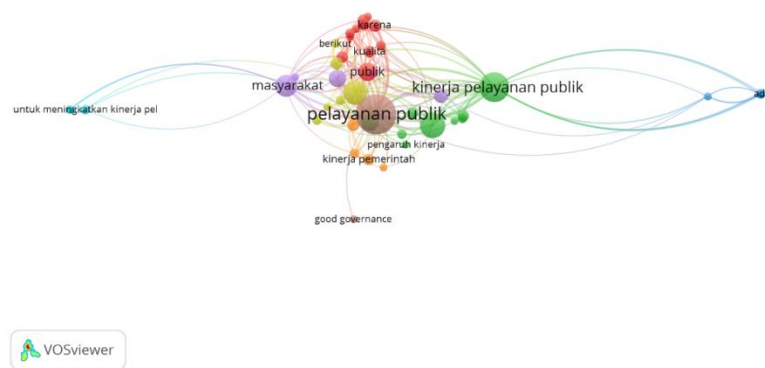
Gambar 4. Visualisasi network pada co authorship



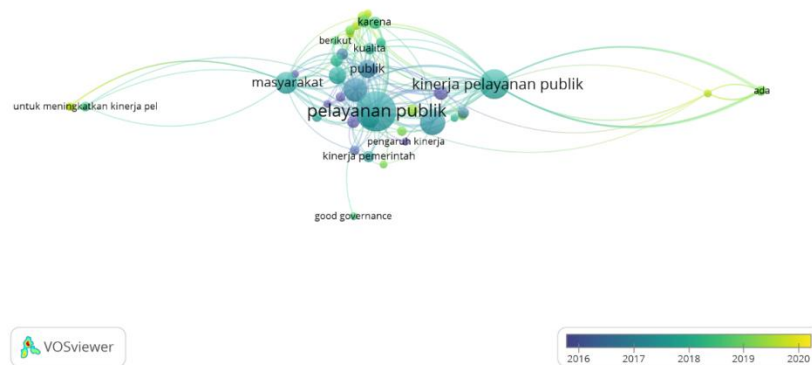
Gambar 5. Visualisasi Overlay pada co-authorship



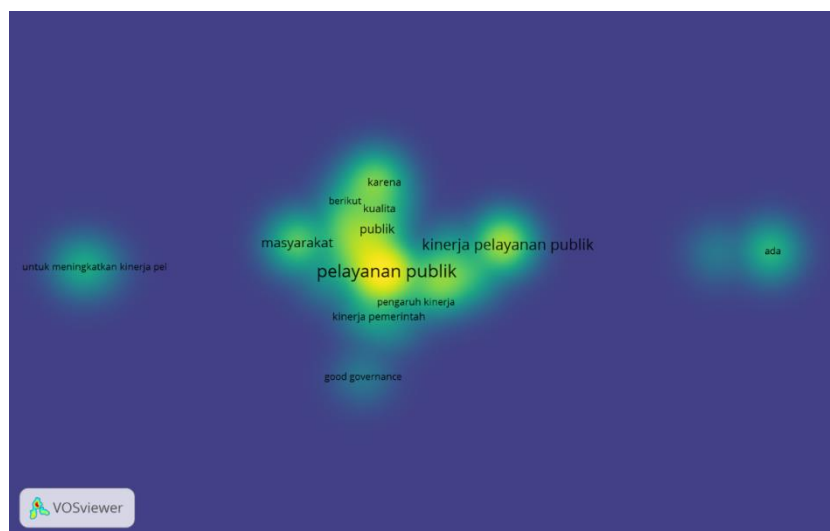
Gambar 6. Visualisasi density pada co-authorship



Gambar 7. Visualisasi network pada co-occurrence



Gambar 8. Visualisasi Overlay pada co-occurrence



Gambar 9. Visualisasi density pada co-occurrence

Analisis bibliometrik dilakukan dengan Vosviewer menggunakan dataset RIS dari Publish or Perish ([Hanifah dkk., 2022](#)). Metode penghitungan penuh dipilih untuk menghitung dataset, dan visualisasi jaringan digunakan untuk cakupan kolaborasi antar penulis. Gambar 3 menunjukkan visualisasi visualisasi jaringan

pada co-authorship. Node (bulatan) merepresentasikan penulis, dan edge (jaringan) merepresentasikan hubungan antar penulis. Kumpulan node dan edge menunjukkan adanya korelasi atau hubungan antar peneliti dalam penelitian kinerja pelayanan publik. Berdasarkan Gambar 4, Kumayas menjadi pusat kolaborasi terhubung ke empat penulis lain: Kaawoan, Bleskadit, Ganda, dan Liando. Jaringan ini menunjukkan hubungan atau kolaborasi antar penulis dalam penelitian kinerja pelayanan publik.

Gambar 5 menunjukkan visualisasi overlay yang menggambarkan jejak sejarah kolaborasi antar peneliti dalam penelitian kinerja pelayanan publik. Warna node yang berbeda menunjukkan tahun penelitian, dengan warna gelap menunjukkan penelitian di masa lalu dan warna terang menunjukkan penelitian terbaru. Berdasarkan visualisasi, kolaborasi antar peneliti menunjukkan terdapat hubungan dan kolaborasi antar peneliti dalam penelitian kinerja pelayanan publik, ditunjukkan dengan adanya tepi (garis) yang menghubungkan node (peneliti). Arah kutipan dengan warna node menunjukkan arah kutipan antar penelitian. Peneliti yang mengutip memiliki warna node yang lebih terang dibandingkan peneliti yang dikutip. Contohnya, penelitian Bleskadit dikutip oleh Kumayas (warna node Bleskadit lebih gelap daripada Kumayas). Tren penelitian menunjukkan tren penelitian kinerja pelayanan publik dari tahun 2013 hingga 2023. Tahun 2020 memiliki publikasi terbanyak (warna kuning), sedangkan tahun 2013 memiliki publikasi terendah (warna ungu).

Gambar 6 menunjukkan visualisasi kepadatan yang menganalisis kerapatan dan penekanan penelitian. Warna node yang terang menunjukkan penelitian yang sering dikutip dan memiliki hubungan dengan banyak penelitian lain. Berdasarkan visualisasi, penelitian sentral milik Kumayas memiliki warna node densitas paling terang, menunjukkan bahwa penelitiannya sering dikutip dan menjadi pusat kolaborasi dalam bidang kinerja pelayanan publik. Kolaborasi penelitian dengan kerapatan node menunjukkan hubungan dan kolaborasi antar peneliti dalam bidang kinerja pelayanan publik. Analisis bibliometrik menunjukkan adanya kolaborasi antar peneliti dan tren penelitian dalam bidang kinerja pelayanan publik. Menurut Judijanto dkk. (2024), visualisasi overlay dan densitas membantu memahami arah kutipan, tren penelitian, dan peneliti yang menjadi pusat kolaborasi.

Dataset penelitian disimpan dalam format RIS dan dianalisis menggunakan Vosviewer. Bertujuan untuk memetakan hubungan antar istilah dalam dataset berdasarkan judul dan abstrak ([Zakiyyah dkk., 2022](#)). Analisis bibliometrik menghasilkan visualisasi jaringan, overlay, dan kepadatan untuk mengetahui hubungan antar artikel ([Mellyndawati & Yuhertiana, 2023](#)). Jaringan bibliometrik terdiri dari node (kata kunci) dan edge (hubungan antar kata kunci). Pemetaan dan pengklasteran membantu memahami struktur dan pengelompokkan bibliometrik.

Gambar 7 menunjukkan visualisasi jaringan (network visualization) pada co-occurrence, yang menjelaskan hubungan antar istilah dalam penelitian kinerja pelayanan publik tahun 2013-2023. Dari 100 artikel di Google Scholar, terdapat 3 klaster yang diidentifikasi berdasarkan warna node. Klaster 1 (merah marron) mencakup istilah terkait kinerja pelayanan publik, seperti kualitas, kinerja organisasi, dan kepuasan layanan publik. Klaster 2 (hijau) terdiri dari istilah-istilah seperti analisis kinerja, hasil, pengaruh kinerja, dan kinerja. Klaster 3 (kuning) terdiri dari istilah-istilah seperti pelayanan publik, akuntabilitas, dan tata kelola yang baik. Gambar 8 menunjukkan visualisasi overlay (overlay visualization) yang memetakan

dan mengelompokkan tren penelitian kinerja pelayanan publik berdasarkan tahun terbit. Hasilnya dapat digunakan untuk mengidentifikasi penelitian mutakhir di bidang ini.

Visualisasi Density menunjukkan wilayah padat dengan warna kuning yang menunjukkan topik yang telah banyak diteliti, seperti "kinerja pelayanan", "kinerja", dan "masyarakat". Node berwarna gelap menunjukkan topik yang masih belum banyak diteliti, seperti "peran lurah". Hal ini menunjukkan bahwa penelitian mengenai kinerja pelayanan publik masih relatif rendah dan masih banyak peluang untuk diteliti (lihat Gambar 9).

Visualisasi analisis Overlay pada bibliometrik menunjukkan warna pada node yang merepresentasikan kata kunci dan tahun terbit. Contohnya, kata kunci "sistem informasi" (hijau) menunjukkan publikasi tahun 2013-2023, "kinerja" (hijau muda) menunjukkan penelitian tentang kinerja, dan "kinerja pelayanan" (ungu gelap) menunjukkan penelitian tentang kinerja pelayanan publik. Kata kunci "kinerja pelayanan" pertama kali digunakan dalam penelitian karena merupakan konsep dan pemikiran yang lebih besar, serta cara efektif menunjukkan sistem pengorganisasian dan navigasi pada kinerja pelayanan publik.

Kesimpulan

Studi Kinerja Pelayanan Publik mengalami perkembangan penelitian yang fluktuatif antara tahun 2013-2023, dengan pertumbuhan tertinggi pada tahun 2020 (15%) dan terendah pada tahun 2013 (1%). Arah penelitiannya sejalan dengan penemuan baru dan kolaborasi sistem informasi dan kinerja pelayanan publik. Pemetaan bibliometrik menunjukkan adanya kolaborasi antar penulis, dengan Kumayas, dan sebagai fokus utama. Meskipun penelitian tentang Kinerja Pelayanan Publik di Indonesia masih minim, hal ini membuka peluang bagi peneliti lain untuk mengembangkan tren penelitian ini melalui publikasi online. Pemetaan berdasarkan identifikasi kejadian bersama 3 klaster dominan: pelayanan publik, tata kelola pemerintahan yang baik, dan kinerja pemerintah.

Daftar Pustaka

- Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 602-614.
- Andra, A., & Surya, I. (2017). Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sungai Dama Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6, 867-880.
- Apriyansyah, A., Maullidina, I., & Purnomo, E. P. (2018). Efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) Dalam Pelayanan Publik Di Desa Dlingo, Kecamatan Dlingo, Kabupaten Bantul. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 10-24.
- Barkah, D. R., Irawati, I., & Buchari, A. (2022). Analisis Bibliometric Dari Sertifikat Tanah (Bibliometric of Land Certificate). *Jurnal Pustaka Budaya*, 9(1), 9-19.
- Budianto, E. W. H., & Dewi, N. D. T. (2023). Pemetaan Penelitian Rasio Working Capital Turnover (WCT) pada Perbankan Syariah dan Konvensional: Studi Bibliometrik VOSviewer dan Literature Review.
- Cahyadi, R. (2016). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung*, 10(3),

569-586.

- Febriyanti, D., & Zubaidah, S. (2023). Bibliometrik Pengukuran dan Manajemen Kinerja di Indonesia. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 8(1).
- Hamid, A. A. (2011). Otonomi daerah dan kualitas pelayanan publik. *Academica*, 3(1).
- Handrina, E. (2020). Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (Suatu Studi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang). *Ensiklopedia of Journal*, 2(3), 51-55.
- Hanifah, S., Abdillah, T. D. F., & Wachyudi, K. (2022). Analisis Bibliometrik Dalam Mencari Research Gap Menggunakan Aplikasi Vosviewer Dan Aplikasi Publish Or Perish. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 2(7), 2713-2728.
- Hapsari, C. P. (2022). *Penyelenggaraan Pelayanan Bantuan Langsung Tunai Dana Desa Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kecamatan Salam Kabupaten Magelang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun (2009) Tentang Pelayanan Publik* (Doctoral dissertation, Universitas Atma Jaya Yogyakarta).
- Hutahayan, J. F. (2019). *Faktor pengaruh kebijakan keterbukaan informasi dan kinerja pelayanan publik: Studi pada pemerintah Provinsi DKI Jakarta*. Deepublish.
- Jamaluddin, Y. (2016). Model peningkatan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 12(1), 54-68.
- Judijanto, L., Sahusilawane, W., & Utami, E. Y. (2024). Analisis Jaringan Kolaborasi Penelitian tentang Teknologi Blockchain dalam Keuangan dengan Pendekatan Bibliometrik. *Sanskara Akuntansi dan Keuangan*, 2(02), 112-122.
- Maryam, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- Mellyndawati, V., & Yuhertiana, I. (2023). Peta Perkembangan Penelitian Pro-Poor Budgeting: Sebuah Analisis Bibliometrik Dengan Vosviewer. *Jurnal Akademi Akuntansi*, 6(4), 622-633.
- Noor, I. R. J. (2019). Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, 7(4), 1655-1666.
- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2452.
- Ridwan, I. H. J., & Sudrajat, M. A. S. (2020). *Hukum administrasi Negara dan kebijakan pelayanan publik*. Nuansa Cendekia.
- Saksono, H. (2023). Inovasi MALAPEAKA: Upaya Perbaikan Tata Kelola Pelayanan Publik di Kelurahan Bone-Bone, Kota Baubau. *Kainawa: Jurnal Pembangunan dan Budaya*, 5(1), 1-15.
- Saputro, R. H. (2021). Tantangan Sistem Informasi Berbasis Pelayanan Publik di Era Revolusi Industri 4.0. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 9(1), 89-101.
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143-154.
- Supratman, D. (2018). Budaya Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Rangka Good Governance menuju Birokrasi Berkelas Dunia. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(2), 101-108.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun (2009) tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun (1999) tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

Zakiyyah, F. N., Winoto, Y., & Rohanda, R. (2022). Pemetaan bibliometrik terhadap perkembangan penelitian arsitektur informasi pada Google Scholar menggunakan VOSviewer. *Informatio: Journal of Library and Information Science*, 2(1), 43-60.