



PENGARUH IMPLEMENTASI APLIKASI SAPAWARGA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN CIMAH TENGGAH KOTA CIMAH

Lulu Ilmagnunah Salsabila¹⁾, Zaenal Abidin AS²⁾, Dahly

Sukmapryandhika Ar³⁾

1,2,3) Progam Studi Ilmu pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh implementasi aplikasi sapawarga terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Cimahi Tengah, Kota Cimahi. Pelayanan publik yang efektif dan efisien merupakan salah satu indikator penting dalam keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Namun di Kecamatan Cimahi Tengah masih ditemukan berbagai kendala dalam pelayanan publik, seperti keterbatasan akses informasi, lambatnya respon, dan kurang optimalnya partisipasi masyarakat. Berdasarkan kondisi tersebut, Pemerintah Provinsi Jawa Barat menginisiasi implementasi aplikasi SAPAWARGA sebagai upaya digitalisasi layanan publik. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh implementasi aplikasi tersebut terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Cimahi Tengah. Peneliti menggunakan teori implementasi kebijakan menurut Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan menurut Merilee S. Grindle dan teori kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, Berry, Parasuraman sebagai landasan analisis. Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data dilakukan penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna aplikasi Sapawarga di wilayah Kecamatan Cimahi Tengah. Variabel independen dalam penelitian ini adalah implementasi aplikasi SAPAWARGA, sedangkan variabel dependen adalah kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi aplikasi SAPAWARGA memberikan pengaruh sebesar 23.7% terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Cimahi Tengah dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Kualitas Pelayanan, Aplikasi Sapawarga

Abstract

This study was conducted to determine the extent to which the implementation of the Sapawarga application influences the quality of public services in Cimahi Tengah District, Cimahi City. Effective and efficient public services are one of the important indicators in the success of government administration. However, in Cimahi Tengah District, various obstacles are still found in public services, such as limited access to information, slow responses, and less than optimal public participation. Based on these conditions, the West Java Provincial Government initiated the implementation of

the SAPAWARGA application as an effort to digitize public services. This study was conducted to determine the extent to which the implementation of the application influences the improvement of the quality of public services in Cimahi Tengah District. Researchers used the theory of policy implementation according to This study uses the theory of policy implementation according to Merilee S. Grindle and the theory of public service quality according to Zeithaml, Berry, Parasuraman as the basis for analysis. The research method used is descriptive quantitative with data collection carried out by distributing questionnaires to the community using the Sapawarga application in the Cimahi Tengah District area. The independent variable in this study is the implementation of the SAPAWARGA application, while the dependent variable is the quality of public services. The results of this study indicate that the implementation of the SAPAWARGA application has a 23.7% impact on service quality in the Central Cimahi District, with the remainder influenced by other variables.

Keywords: Policy Implementation, Service Quality, SAPAWARGA Application

PENDAHULUAN

Di era teknologi informasi dan komunikasi seperti sekarang ini, aparat pemerintah dibentuk sebagai pelayanan bagi masyarakat, maka pemerintah harus memberikan pelayanan yang nyaman. Pemerintah harus memprioritaskan kebutuhan masyarakat dengan memberikan layanan yang lebih lengkap, fleksibel, serta berkualitas. Namun dalam realitanya sampai saat ini kualitas pelayanan publik masih dapat dikatakan kurang baik, yang menyebabkan turunnya kepercayaan Masyarakat pada pemerintah. Masih banyak Masyarakat yang mengeluhkan prosedur dan mekanisme pelayanan yang terlalu berbelit-belit, tidak adanya transparansi, kurang informatif, dan masih banyaknya transaksi pungli saat melakukan pelayanan.

Berdasarkan data yang dirilis oleh (OmbudsmanRI, Dataset-Data Ombudsman, 2024) sebanyak 1087 aduan oleh Masyarakat karena adanya Maladministrasi dengan periode Oktober, November, Desember. Aduan yang diajukan Masyarakat memiliki berbagai jenis aduan, dari tindak diskriminasi, penyalahgunaan wewenang, dan masih banyak lagi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum dilakukan secara baik.

Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu pemerintah yang serius dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik melalui inovasi. Salah satu bentuk inovasi Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu aplikasi SAPAWARGA. Aplikasi SAPAWARGA dilahirkan dengan tujuan memberikan kemudahan akses layanan, informasi, dan aspirasi publik dimana saja dan kapan saja. Dengan visi keinginan bertransformasi

menjadi provinsi digital mendorong pemerintah daerah Provinsi Jawa Barat berkomitmen melalui sebuah inisiatif berupa aplikasi layanan publik SAPAWARGA.

Dalam aplikasi SAPAWARGA terdapat beberapa fitur yang dapat diakses oleh masyarakat dalam mempermudah layanan, seperti pembayaran pajak kendaraan bermotor, layanan perizinan, layanan masjid raya al-jabbar yang berisi pemesanan tiket galeri Rasulullah SAW, dan majelis taklim, layanan Tahura untuk pemesanan tiket, ada juga fitur Sijua untuk layanan pencari kerja, Sadarka Jabar, PPDB, dan masih banyak fitur terbaru lainnya.

Salah satu daerah yang dapat mengakses aplikasi SAPAWARGA yaitu Kota Cimahi. Masyarakat Kota Cimahi sendiri terus mengharapkan kualitas pelayanan yang baik. Masyarakat Kota Cimahi mengalami adanya kesenjangan akses dan literasi pelayanan publik digital. Dilihat dari mulai munculnya inovasi berbasis teknologi yang baru diterapkan sejak tahun 2019, tertinggal dari daerah di Jawa Barat lainnya yang sudah dulu menerapkan pelayanan berbasis teknologi. Namun dengan implementasi aplikasi SAPAWARGA ini membantu masyarakat Kota Cimahi dalam mengakses aplikasi yang sama dengan daerah lainnya di Jawa Barat.

Namun tercatat bahwa sepanjang tahun 2018 sampai dengan tahun 2024, pemerintah Kota Cimahi mendapatkan nilai kualitas pelayanan sedang yang ditandai dengan zona kuning. Yang berarti secara keseluruhan tidak ada peningkatan yang signifikan dalam standar yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan masih kurang dan belum optimal (Fauzia, Rocheani, & Munawaroh, 2024).

Dalam suatu pelayanan tentunya perlu adanya pengukuran kualitas pelayanan secara berkala terhadap kepuasan masyarakat agar dapat diketahui sejauh mana kualitas pelayanan tersebut. Pengukuran kualitas pelayanan mengacu pada Peraturan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit penyelenggara Pelayanan Publik, dengan kategorisasi mutu pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1 Kategorisasi Penilaian Mutu Pelayanan

Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3,064 – 3532	76,61 – 88,30	B	Baik
3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

(Sumber: PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017)

Berdasarkan hasil pengolahan survey kepuasan masyarakat dengan mengacu kepada tiap-tiap unsur pelayanan sesuai dengan pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggaraan publik, yakni sebagai berikut:

Tabel 2 Hasil Rekapitulasi Perhitungan IKM

Unsur Pelayanan	Rata-Rata	Rata-Rata Terboboti	Kinerja Pelayanan	Ranking
Kesesuaian Persyaratan	3,244	0,360	B	3
Prosedur Pelayanan	3,213	0,357	B	6
Kecepatan Pelayanan	3,144	0,349	B	8
Kesesuaian Biaya (Gratis)	3,430	0,381	B	1
Kesesuaian Produk Pelayanan	3,259	0,362	B	2
Kecepatan Respon Aplikasi Pelayanan	3,117	0,346	B	9

Kemudahan Fitur Aplikasi Pelayanan	3,152	0,351	B	7
Kualitas isi/konten aplikasi pelayanan	3,230	0,359	B	4
Penanganan Pengaduan	3,228	0,359	B	5
IKM	3,224	80,599	B	

(Sumber: Laporan SKM Kota Cimahi 2024)

Hasil survey tersebut menunjukkan bahwa masyarakat Kota Cimahi menilai kualitas pelayanan kurang optimal. Dijelaskan unsur pelayanan yang paling rendah yaitu kecepatan respon aplikasi pelayanan. Kurang kepuasan masyarakat disebabkan oleh kurang optimalitas aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan, seringnya penundaan pekerjaan serta kurangnya kehandalan dan responsivitas dalam menghadapi keluhan maupun kebutuhan masyarakat dengan demikian berdampak negatif pada kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

di Kecamatan Cimahi Tengah, aplikasi SAPAWARGA telah diimplementasikan guna mendukung pelayanan publik di Tingkat kelurahan dan kecamatan. Pemerintah Provinsi menjembatani komunikasi antara masyarakat kecamatan Cimahi Tengah dengan pemerintah Provinsi maupun Kota. Masyarakat di Kecamatan Cimahi Tengah masih menghadapi ketimpangan dalam mengakses layanan pengaduan publik. Mengacu pada data dari (Ombudsman, 2023), tercatat hanya terdapat 10 laporan pengaduan yang masuk, angka yang sangat kecil jika dibandingkan dengan jumlah penduduk di wilayah tersebut.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori implementasi kebijakan menurut Merilee S. Grindle (dalam Subarsono, 2012) implementasi dipengaruhi oleh dua variabel besar, yaitu isi kebijakan (*content of policy*) yang Tipe manfaat, Derajat yang ingin dicapai, Pelaksana pogram dan

lingkungan implementasi (*context of implementation*) yang mencakup Kekuasaan, kepentingan dan strategi dari aktor yang terlibat, Karakteristik lembaga dan rezim yang berkuasa, serta Tingkat Kepatuhan dan adanya respon dari pelaksana.

Sedangkan dalam teori kualitas pelayanan, peneliti menggunakan teori menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu:

1. *Tangibel* (berwujud)
2. *Reliability* (kehandalan)
3. *Responsiveness* (ketanggapan)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Empathy* (empati).

Peneliti menggunakan teori menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman karena teori ini relevan dan spesifik untuk pelayanan jasa. Selain itu teori ini relevan dalam mempermudah analisis kuantitatif melalui item pertanyaan angket dalam kuesioner.

Dengan berbagai permasalahan yang muncul, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana implementasi aplikasi SAPAWARGA berpengaruh terhadap peningkatan kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2019) penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, dan pengambilan sampel dilakukan secara random dengan pengumpulan data menggunakan instrumen, serta analisis data bersifat statistik. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket atau kuesioner dan wawancara yang dibuat sendiri oleh peneliti.

Populasi yang diambil dalam penelitian ini yaitu masyarakat Kecamatan Cimahi Tengah dengan rentan usia 17-34 tahun yang pernah menggunakan aplikasi SAPAWARGA sebanyak 48.094 orang yang mencakup

Masyarakat sipil maupun pegawai pemerintahan setempat. Penelitian ini melibatkan 100 orang responden sebagai sampel dari masyarakat Kecamatan Cimahi Tengah yang pernah menggunakan Aplikasi Sapawarga untuk mengakses pelayanan publik

PEMBAHASAN

Analisis data penelitian dari sampel yang nantinya ditarik sebuah opini atau kesimpulan sehingga perbedaan mendasarnya terletak pada hasil dari analisis yang disajikannya.

Tabel 3
Kriteria Presentase Skor Tanggapan Responden Terhadap Skor Ideal

No	Jumlah Skor (%)	Kriteria
1.	20.00-36.00	Tidak Baik
2.	36.01-52.00	Kurang Baik
3.	52.01-68.00	Cukup
4.	68.01-84.00	Baik
5.	84.01-100	Sangat Baik

(Sumber: Umi Narimawati, 2007)

1. Implementasi Kebijakan

Implementasi Kebijakan, mengenai dimensi Isi Kebijakan yang mencakup Derajat Yang Ingin Dicapai, Tipe Manfaat, dan Pelaksana Progam memperoleh nilai 87,9%, yang termasuk dalam kategori sangat baik dan ditegaskan kembali oleh Kepala Bidang Pelayanan Publik bahwa Aplikasi SAPAWARGA di Kecamatan Cimahi Tengah bertujuan mempermudah akses layanan publik secara digital. Manfaatnya dirasakan langsung oleh masyarakat, terutama untuk layanan administrasi dan pengaduan. Implementasi aplikasi dilakukan secara terstruktur dan mudah diakses melalui *smartphone*, meskipun masih ada tantangan literasi digital bagi sebagian masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan telah dirancang dan diimplementasikan secara optimal sesuai dengan tujuan, manfaat yang diharapkan, serta kesiapan pelaksana di lapangan.

Dimensi Konteks Kebijakan, dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan pada dimensi Konteks Pelaksanaan yang mencakup, Kekuasaan, kepentingan, strategi dari aktor yang terlibat, Karakteristik lembaga dan rezim yang berkuasa, Tingkat kepatuhan dan adanya respon dari pelaksana dinilai baik dengan persentase 81.1%.

2. Kualitas Pelayanan

Tangibel memperoleh nilai 85.8%, yang termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa sarana, prasarana, serta penampilan fisik petugas pelayanan sudah memadai dan mendukung terciptanya pelayanan publik yang profesional dan nyaman bagi masyarakat. Pada aspek *Reliability* mendapatkan nilai 80.29% menjelaskan bahwa adanya aplikasi dalam pelayanan sangat mempermudah dan mempercepat proses pelayanan. Adapun masyarakat juga mudah dalam mendapatkan informasi mengenai pelayanan yang ada di pemerintahan.

Berdasarkan hasil pengukuran terhadap indikator *Responsiveness* dalam kualitas pelayanan, diperoleh persentase sebesar 79,4%. Persentase ini menunjukkan bahwa secara pelayanan umum telah berada pada kategori baik. Artinya, petugas layanan dinilai cukup responsif dalam menanggapi kebutuhan, permintaan, dan keluhan masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat ruang untuk perbaikan agar pelayanan menjadi lebih sigap dan tanggap dalam memenuhi harapan pengguna layanan secara optimal.

Hasil pengukuran pada indikator *Assurance* menunjukkan persentase sebesar 86,2%, yang termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini mencerminkan bahwa masyarakat merasa yakin terhadap kompetensi, pengetahuan, serta sikap sopan dan dapat dipercaya dari pelayanan aparat. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan juga terbilang tinggi, menunjukkan bahwa aspek jaminan dalam pelayanan telah berjalan dengan efektif dan profesional.

Berdasarkan hasil pengukuran, indikator *Empathy* dalam kualitas pelayanan memperoleh persentase sebesar 84.1% , yang termasuk dalam kategori sangat baik. Hasil ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan yang dinilai mampu menunjukkan perhatian dan kepedulian yang tinggi terhadap kebutuhan, kenyamanan, serta kondisi individu pengguna layanan.

Masyarakat merasa diperlakukan secara personal dan penuh empati, yang mencerminkan hubungan pelayanan yang humanis dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Uji Normalitas

Tabel 4 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		102
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.688246
		64
Most Extreme Differences	Absolute	.062
	Positive	.061
	Negative	-.062
Test Statistic		.062
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2025.)

Berdasarkan hasil uji *One-Sample* Kolmogorov-Smirnov terhadap nilai *Unstandardized Residual* dengan jumlah sampel (N) sebanyak 102 responden, diperoleh nilai mean sebesar 0,000 dan standar deviasi sebesar 4,688. Nilai statistik uji Kolmogorov-Smirnov (KS) sebesar 0.062, dengan signifikansi Asymp. Sig(2-tailed) sebesar 0,200. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($\alpha = 5\%$), maka dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 5 Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a				
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized	t	Sig.
		zed		

				Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21.132	3.681		5.742	.000
	X	.818	.147	.487	5.572	.000
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan						

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2025)

Koefisien regresi untuk variabel X adalah sebesar 0,818 dengan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), yang berarti variabel X mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Artinya, setiap peningkatan satu satuan pada variabel X akan meningkatkan nilai Kualitas Pelayanan sebesar 0,818 satuan. Selain itu, nilai Beta (*standardized coefficient*) sebesar 0,487 menunjukkan bahwa variabel X memiliki pengaruh yang cukup kuat secara relatif terhadap variabel dependen.

Koefisien Determinasi

Tabel 6 Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.487 ^a	.237	.229	3.31617
a. Predictors: Implementasi Kebijakan				
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan				

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2025)

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0,487 yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara variabel Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan. Nilai R Square sebesar 0,237 menunjukkan bahwa 23,7% variasi yang terjadi pada variabel Kualitas Pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel Implementasi Kebijakan. Sedangkan sisanya sebesar 76,3% dijelaskan oleh variabel lain di luar model ini. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,229 memperhitungkan

jumlah variabel independen dan ukuran sampel, dan menunjukkan bahwa model masih cukup baik digunakan untuk prediksi.

Pengujian Hipotesis

Tabel 7 Analisis Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21.132	3.681		5.742	.000
	Implementasi	.818	.147	.487	5.572	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2025)

Karena nilai thitung (5,572) > ttabel (1,984) dan nilai Sig. < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, terdapat pengaruh yang signifikan antara Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik implementasi kebijakan yang dilakukan, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi aplikasi SAPAWARGA di Kecamatan Cimahi Tengah telah terlaksana dengan sangat baik, yang ditunjukkan oleh perolehan skor sebesar 84,7%. Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar aspek implementasi kebijakan, baik dari sisi pemahaman, pelaksanaan, hingga pemanfaatan aplikasi oleh aparatur maupun masyarakat, telah berjalan secara optimal.

Berdasarkan hasil penelitian Kualitas pelayanan publik di Kecamatan Cimahi Tengah dengan adanya aplikasi SAPAWARGA berada pada kategori baik, yang ditunjukkan melalui skor persentase sebesar 82,7%. Capaian ini mengindikasikan bahwa keberadaan aplikasi Sapawarga telah memberikan

kontribusi positif dalam mendukung kemudahan akses informasi, efisiensi proses pelayanan, dan peningkatan respon terhadap kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa implementasi aplikasi SAPAWARGA memberikan pengaruh sebesar 23,7% terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Cimahi Tengah. Artinya, aplikasi SAPAWARGA berkontribusi secara nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan, meskipun dalam porsi yang masih terbatas.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Indrajit, R. (2002). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.

BPS Cimahi. (2020). *Jumlah penduduk menurut jenis kelamin*. Retrieved from <https://cimahikota.bps.go.id>

BPSDM Kemendagri. (2022, Juni 28). *Inovasi daerah jadi daya ungkit tingkatkan kualitas pelayanan*. Retrieved from <https://bpsdm.kemendagri.go.id>

Cimahi Kota. (2021). *Penerapan standar pelayanan minimal (SPM) di Kota Cimahi*. Retrieved from <https://cimahikota.go.id>

Fauzia, D. E., Rocheani, A., & Munawaroh, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Cimahi. *Caraka Prabhu*, 8, 127-152.

Ombudsman. (2023, Juli 25). *Rendah Akses Pelayanan Publik, Ombudsman Kolaborasi Dengan Komisi II DPR RI di Kota Cimahi*. Retrieved from https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwksiaran--rendah-akses-pelayanan-publik-ombudsman-kolaborasi-dengan-komisi-ii-dpr-ri-di-kota-cimahi?utm_source=chatgpt.com

OmbudsmanRI. (2024). Dataset-Data Ombudsman.

Sugiyono, P. D. (2019). *Metode penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.