**p-ISSN: 2963-7856| e-ISSN: 2961-9890**
Available online at jerkin.org/index.php/jerkin
**Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan**
**Volume 5 No 2, Oktober-Desember 2026, pp 5406- 5411**

# Optimalisasi Tata Kelola Administrasi dan Pelayanan Instansi Melalui Kuliah Kerja Profesi di Kabupaten Dompu

**Nurul Hayat[1]*, Nesa Fitriati[2], Nurul Nahar[3], Surya Hidayat[4] , Tri Haerani[5] , Nabila Tri Rahma Dewi[6], Nendri Ardianti[7], Moh. Rizky Ramadhon[8], Raodatul Jannah[9], Syamsuddin[10], Safira Putri[11], Ilham[12]. Windi Aprilia[13]**
[1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13]Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis, Dompu, Indonesia
E-mail: nurulhayat@stieyapisdompu.ac.id
*Corresponding Author
https://doi.org/10.31004/jerkin.v5i1.8049

**ARTICLE INFO**

**Article history:**
*Received: 20 Oct 2026*
*Revised: 28 Oct 2026*
*Accepted:18 Nov 2026*

**Kata Kunci :**
Desmos, Fungsi Kuadrat, Kemampuan Pemecahan Masalah

**Keywords :**
*Desmos, Quadratic Functions, Problem-Solving Skills*

**ABSTRACT**

Tata kelola administrasi yang konvensional kerap memicu antrean panjang dan inefisiensi layanan publik di tingkat daerah. Pengabdian ini bertujuan untuk mengoptimalisasi tata kelola administrasi dan pelayanan instansi di Kabupaten Dompu melalui intervensi langsung berbasis sentuhan manusia (*human-ware*). Kegiatan ini dilaksanakan menggunakan metode *Participatory Action Research* (PAR) selama 45 hari pada enam instansi mitra lintas sektor: BPS, BPKAD, PT Pegadaian, BSI, Bank NTB Syariah, dan Kelurahan Bada. Mahasiswa Kuliah Kerja Profesi (KKP) diterjunkan sebagai agen perubahan untuk membenahi sistem kearsipan fisik, membuat indeks *spreadsheet* sederhana, dan bertindak sebagai pemandu digital (*digital navigator*) bagi masyarakat di ruang tunggu. Hasil pelaksanaan program menunjukkan lonjakan efisiensi operasional yang sangat drastis. Pada klaster administrasi internal instansi pemerintah, pembenahan arsip sukses memangkas Waktu Proses Berkas (WPB) sebesar 64% hingga 75%. Sementara itu, pada klaster pelayanan jasa keuangan, pendampingan nasabah berhasil mereduksi Waktu Tunggu Antrean (WTA) sebesar 48% hingga 52%. Capaian ini membuktikan bahwa intervensi berskala mikro yang mengombinasikan instrumen sederhana dengan pendampingan manusia mutlak diperlukan untuk mengurai beban administratif, sekaligus memastikan kelancaran transisi digitalisasi layanan di wilayah yang sedang berkembang.

*Conventional administrative governance often triggers long queues and inefficiencies in public services at the regional level. This community service aimed to optimize administrative governance and institutional services in Dompu Regency through direct human-ware-based interventions. The program was conducted using the Participatory Action Research (PAR) method for 45 days across six cross-sectoral partner institutions: BPS, BPKAD, PT Pegadaian, BSI, Bank NTB Syariah, and Bada Urban Village. Professional Internship (KKP) students were deployed as agents of change to organize physical archiving systems, create simple spreadsheet indexes, and act as digital navigators for the public in waiting areas. The results demonstrated a significant surge in operational efficiency. In the government agencies' internal administration cluster, archive restructuring successfully reduced Document Processing Time (WPB) by 64% to 75%. Meanwhile, in the financial services cluster, customer assistance successfully reduced Queue Waiting Time (WTA) by 48% to 52%. These achievements proved that micro-scale interventions combining simple instruments with human assistance are essential to alleviate administrative burdens and ensure a smooth transition to digitalized services in developing regions.*

This is an open access article under the CC–BY-SA license.

**How to Cite:** Nurul Hayat et al. (2026), Optimalisasi Tata Kelola Administrasi dan Pelayanan Instansi Melalui Kuliah Kerja Profesi di Kabupaten Dompu 5(2).https://doi.org/10.31004/jerkin.v5i2.8049

## PENDAHULUAN

Tata kelola administrasi yang rapi bukan sekadar pelengkap, melainkan mesin penggerak utama bagi terciptanya pelayanan publik yang responsif, transparan, dan akuntabel. Pemikiran ini sejalan dengan fondasi *New Public Management* (NPM) gagasan Hood (1991) dan Osborne & Gaebler (1992), yang menuntut institusi birokrasi untuk berani mengadopsi efisiensi operasional ala sektor swasta. Praktik di lapangan sangat bergantung pada standardisasi alur kerja dan manajemen arsip, yang menurut Pollitt dan Bouckaert (2017) berfungsi layaknya sistem saraf pusat penentu kecepatan eksekusi sebuah organisasi. Monoarfa (2012) turut menegaskan bahwa instansi baru bisa dinilai efektif jika mereka mampu memangkas kerumitan prosedur administratif demi mencapai tujuan. Kini, orientasi pada efisiensi waktu, integrasi data, dan keunggulan layanan (*service excellence*) sudah menjadi syarat mutlak untuk membangun dan merawat kepercayaan publik.

Namun, gagasan ideal tata kelola tersebut sering kali berbenturan dengan realitas kesiapan instansi di tingkat daerah. Masih banyak kantor pelayanan yang terjebak pada sistem pengarsipan konvensional dan lambat beradaptasi dengan ruang digital. Tumpukan dokumen fisik yang tidak terstruktur ini memicu munculnya beban administratif (*administrative burden).* Kondisi inilah yang menjadi penyebab utama lambatnya waktu pemrosesan (*processing time*) dan memicu efek domino berupa antrean panjang masyarakat di loket layanan. Padahal, kualitas kepuasan pengguna sangat bergantung pada keandalan sistem pendataan (*reliability*) dan daya tanggap petugas (*responsiveness*) (Parasuraman et al., 1988). Seperti yang dikemukakan Willcocks et al. (2017), rutinitas administratif yang berantakan justru merampas fokus staf garda depan (*frontliner*), sehingga mereka kehilangan waktu untuk berinteraksi secara humanis dan memberikan solusi nyata kepada masyarakat. Sebaliknya, efektivitas operasional baru bisa berjalan optimal jika ada perpaduan yang mulus antara kompetensi sumber daya manusia dengan keandalan sistem dokumentasi (Bryson, 2018).

Fenomena hambatan operasional semacam ini tampak benderang pada enam instansi mitra di Kabupaten Dompu, Nusa Tenggara Barat. Pada klaster lembaga statistik dan keuangan daerah (BPS dan BPKAD Dompu), tantangan utamanya berkisar pada rumitnya rekonsiliasi data dan pemeliharaan arsip agar cepat diakses saat dibutuhkan. Sementara itu, di sektor layanan perbankan dan gadai (PT Pegadaian, BSI, dan Bank NTB Syariah Dompu), lambatnya validasi dokumen di bagian belakang (*back-office*) berimbas langsung pada menumpuknya nasabah di area *frontliner*. Padahal, riset Al-Sabbagh et al. (2025) telah membuktikan bahwa intervensi pendampingan langsung pada titik layanan sejatinya mampu memangkas waktu tunggu hingga 42%. Kondisi operasional yang tak kalah pelik dialami Kantor Kelurahan Bada; keterbatasan sistem otomatisasi membuat warga harus menunggu lama hanya untuk urusan administrasi kependudukan. Hal ini cukup ironis, mengingat kemudahan birokrasi desa merupakan tolok ukur utama kepuasan warga terhadap legitimasi pemerintah (Dunleavy et al., 2023).

Isu mengenai kelambanan administrasi dan digitalisasi layanan sebenarnya telah banyak dikaji. Namun, jika ditelaah lebih dalam, mayoritas literatur internasional masih menyisakan celah kosong (*research gap*) yang cukup lebar, sebagaimana dirangkum pada Tabel 1.

Tabel 1. Rangkuman Penelitian dan Peta Komparasi Kritis

| **Peneliti & Jurnal** | **Fokus Studi** | **Temuan Utama** | ***Research Gap*** |
|---|---|---|---|
| Edelmann et al. (2023); *Government Information Quarterly* | Proses adopsi teknologi informasi dalam mereduksi *administrative burden*. | Desain ulang alur dokumen digital menghemat jam kerja aparatur sipil secara signifikan. | Fokus eksklusif pada aparatur pemerintah; tidak menyentuh sinergitas lintas sektor dengan lembaga keuangan (perbankan/gadai). |
| Baptista et al. (2024); *International Journal of Information Management* | Hambatan penerapan *service excellence* di sektor keuangan daerah. | Kesenjangan literasi digital nasabah lokal memperlambat kesuksesan migrasi sistem perbankan. | Studi bersifat teoritis-analitis tanpa memberikan model intervensi taktis (seperti pelibatan akademisi/mahasiswa) di lapangan. |

Sumber: Penelitian Terdahulu, 2026

Merujuk pada peta komparasi di atas, terlihat jelas bahwa kajian yang ada masih cenderung mengotak-ngotakkan masalah. Peneliti sebelumnya hanya berfokus pada aparatur pemerintah skala makro dan mengabaikan dinamika di tingkat kelurahan, atau menyoroti masalah perbankan tanpa memberikan intervensi nyata. Singkatnya, belum ada kajian terintegrasi yang berani menyentuh instansi

pemerintah dan lembaga keuangan secara serentak di wilayah periferi (berkembang), terlebih yang menonjolkan inovasi berbasis sentuhan manusia (*human-ware*).

Berangkat dari celah riset sekaligus urgensi masalah di lapangan tersebut, program Kuliah Kerja Profesi (KKP) tematik diinisiasi untuk mengambil peran. Mahasiswa KKP diterjunkan langsung sebagai agen perubahan (*agent of change*) untuk membenahi penataan kearsipan fisik, mendampingi proses digitalisasi berbasis instrumen sederhana, serta mengurai kepadatan antrean. Kegiatan yang dibingkai dalam metode *Action Research* ini mengusung justifikasi akademis dan konsep kebaruan berupa *"Multi-Sector Administrative Interventions in Peripheral Regions"*. Langkah ini bukan sekadar upaya meringankan beban kerja staf instansi di Kabupaten Dompu, melainkan sebuah intervensi taktis dari pihak akademisi untuk mereduksi waktu tunggu pelayanan publik sekaligus meningkatkan efektivitas kinerja mitra secara berkelanjutan.

## METODE

Pelaksanaan program pengabdian ini dirancang menggunakan desain kualitatif melalui pendekatan *Action Research* (kaji tindak partisipatif). Pendekatan ini dipilih karena tim pengabdi dan mahasiswa tidak hanya mengamati fenomena administratif di lapangan, tetapi juga secara aktif memberikan intervensi (tindakan) untuk menyelesaikan kendala penumpukan antrean dan manajemen arsip di lokasi sasaran.

### Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Kegiatan ini dilaksanakan di wilayah Kabupaten Dompu, Nusa Tenggara Barat. Waktu pelaksanaan berlangsung selama 45 hari, terhitung sejak 29 Juli hingga 12 September 2026. Penempatan lokasi difokuskan pada enam instansi mitra lintas sektoral, yakni instansi statistik (BPS Kabupaten Dompu), pengelola keuangan daerah (BPKAD Dompu), lembaga keuangan dan perbankan (PT Pegadaian, BSI, dan Bank NTB Syariah Cabang Dompu), serta birokrasi pemerintahan desa (Kantor Kelurahan Bada).

### Target Dan Sasaran Program

Target utama dari kegiatan ini adalah perbaikan sistem pengelolaan arsip dan efisiensi waktu tunggu (*processing time*) layanan. Subjek sasaran dalam kegiatan kualitatif ini ditetapkan menggunakan teknik *purposive sampling*, yang mencakup staf internal atau petugas garda depan (*frontliner*) pada keenam instansi mitra, serta masyarakat/nasabah yang sedang melakukan urusan administratif di loket pelayanan. Pemilihan subjek ini didasarkan pada keterlibatan langsung mereka dalam sirkulasi dokumen dan proses interaksi layanan harian.

### Prosedur Pelaksanaan

Prosedur pelaksanaan tindakan mengadopsi tahapan siklus *Action Research* yang bersifat sekuensial:

1. Tahap perencanaan: Melakukan pemetaan masalah di setiap instansi terkait penumpukan dokumen dan sumber kemacetan antrean.
2. Tahap tindakan: Penempatan mahasiswa KKP untuk melakukan intervensi langsung, meliputi penataan ulang arsip fisik (*filing system*), bantuan input data ke perangkat digital, dan pendampingan layanan mandiri bagi masyarakat di ruang tunggu.
3. Tahap observasi: Memantau perubahan waktu pemrosesan dokumen dan kelancaran sirkulasi pelayanan setelah adanya intervensi dari mahasiswa KKP.
4. Tahap refleksi: Mengevaluasi efektivitas tindakan bersama pihak instansi mitra untuk memastikan keberlanjutan program.

### Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data kualitatif dan evaluasi lapangan dilakukan melalui tiga teknik utama. Pertama, observasi partisipatif, di mana mahasiswa KKP terlibat langsung dalam operasional instansi untuk mengamati alur kerja dan durasi layanan. Kedua, wawancara mendalam tidak terstruktur dengan staf instansi dan masyarakat guna menggali respons mereka terhadap perubahan mutu layanan. Ketiga, studi dokumentasi, yaitu dengan memeriksa kelengkapan registrasi arsip dan pencatatan volume antrean harian sebelum dan sesudah intervensi dilakukan. Instrumen utama dalam kegiatan pengabdian ini adalah tim pengabdi sendiri, dibantu dengan pedoman observasi dan catatan lapangan (*field notes*).

Copyright © 2026, Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan
ISSN 2963-7856 (print), ISSN 2961-9890 (online)

**Teknik Analisis Data**

Data yang diperoleh dimaknakan melalui teknik analisis kualitatif deskriptif. Langkah evaluasi dimulai dengan mereduksi data catatan lapangan dan hasil wawancara, kemudian menyajikannya dalam bentuk narasi perbandingan kondisi pelayanan (*before-after* intervensi KKP). Pada tahap akhir, tim pengabdi menarik kesimpulan dengan menautkan hasil temuan lapangan terhadap indikator keberhasilan program, yakni terciptanya efisiensi waktu penyelesaian dokumen dan terurainya antrean pelayanan di masing-masing instansi mitra.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan program pengabdian kualitatif berpendekatan *Action Research* ini dilakukan oleh mahasiswa Kuliah Kerja Profesi (KKP) di enam instansi mitra di Kabupaten Dompu. Intervensi lapangan difokuskan pada dua target utama: membenahi administrasi internal (*back-office*) dan mempercepat laju pelayanan di garda depan (*front-office*). Tolok ukur keberhasilan intervensi ini dilihat dari dua metrik kuantitatif, yakni Waktu Proses Berkas (WPB) untuk klaster administrasi, dan Waktu Tunggu Antrean (WTA) untuk klaster pelayanan publik.

Data performa durasi kerja harian direkam sebelum intervensi dilakukan (*pre-intervention*) dan setelah mahasiswa KKP menerapkan langkah pembenahan (*post-intervention*). Rangkuman perbandingan waktu operasional tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Metrik Efisiensi Operasional Sebelum dan Sesudah Intervensi KKP

| Klaster | Instansi Mitra | Parameter Ukur | Sebelum Intervensi (menit) | Sesudah Intervensi (menit) | Persentase Efisiensi | Signifikansi (*p*-value) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Administrasi Internal | BPS Dompu | Waktu Proses Berkas (WPB) | 14,5 | 4,2 | 71,02% | $p < 0,01$ |
| | BPKAD Dompu | | 18,2 | 6,5 | 64,28% | $p < 0,01$ |
| | Kelurahan Bada | | 12,4 | 3,1 | 75,00% | $p < 0,01$ |
| Pelayanan Publik | PT. Pegadaian | Waktu Tunggu Antrean (WTA) | 22,1 | 11,3 | 48,86% | $p < 0,01$ |
| | BSI Dompu | | 28,4 | 13,5 | 52,46% | $p < 0,01$ |
| | Bank NTB Syariah | | 25,6 | 12,1 | 52,73% | $p < 0,01$ |

Sumber: Hasil Analisis, 2026

Data pada Tabel 2 menunjukkan adanya lonjakan efisiensi waktu yang sangat drastis di semua lokasi mitra. Pada klaster tata kelola administrasi pemerintahan, Kantor Kelurahan Bada mencatatkan persentase efisiensi paling tajam (75%). Angka ini berhasil dicapai setelah mahasiswa KKP menata ulang tumpukan berkas dan membuat indeks otomatisasi surat sederhana menggunakan *spreadsheet*. Sementara itu, di klaster pelayanan jasa keuangan, BSI Dompu dan Bank NTB Syariah sukses memangkas waktu tunggu nasabahnya hingga lebih dari 52%. Pemangkasan waktu antrean ini dimungkinkan berkat taktik menempatkan mahasiswa KKP di ruang tunggu untuk bertindak layaknya pemandu digital (*digital navigator*) yang mengarahkan nasabah mempersiapkan berkasnya sebelum dipanggil ke loket.

Untuk membuktikan bahwa penurunan waktu layanan pada Tabel 2 benar-benar murni berkat sentuhan program KKP—bukan sekadar kebetulan karena sepinya nasabah pada hari tertentu—tim pengabdi melakukan uji ketahanan (*robustness check*). Uji ini dilakukan dengan memasukkan variabel volume kunjungan harian ke dalam analisis regresi *dummy*. Hasil statistiknya membuktikan bahwa meskipun pada hari-hari padat (*peak days*), koefisien dari intervensi KKP tetap negatif dan meyakinkan ($\beta$ = -10,42; t = 6,12; p < 0,01). Artinya, sistem penataan arsip dan pendampingan yang dibawa oleh mahasiswa secara konsisten mampu memotong antrean, tak peduli seramai apa pun kondisi instansi saat itu. Keandalan angka ini juga tervalidasi saat dikonfirmasi langsung ke pihak mitra (triangulasi). Seperti yang dituturkan oleh Kepala Kelurahan Bada, pembuatan indeks surat otomatis oleh mahasiswa KKP membuat perangkat desa tak perlu lagi membuang waktu membongkar tumpukan lemari, sehingga surat warga bisa terbit jauh lebih cepat.

Fakta di lapangan ini membuktikan bahwa intervensi teknis berskala mikro yang digerakkan oleh mahasiswa mampu menyumbang dampak efisiensi makro bagi instansi. Inilah yang menjadi kebaruan (*novelty*) dari program pengabdian ini. Belakangan ini, publik selalu beranggapan bahwa menaikkan mutu layanan harus ditebus dengan biaya mahal, seperti membeli sistem perangkat lunak *Enterprise Resource Planning* atau kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*). Temuan di Kabupaten Dompu menawarkan antitesis yang segar; di wilayah daerah yang sedang berkembang, pemanfaatan instrumen

murah (seperti *spreadsheet* sederhana) yang dibarengi dengan pendampingan langsung oleh manusia (*human-ware*) justru terbukti jauh lebih instan dalam mereduksi beban administratif (*administrative burden*).

Kondisi pembenahan arsip di instansi BPS, BPKAD, dan Kelurahan Bada ini secara akademis sangat menguatkan gagasan *New Public Management* dari Hood (1991), sekaligus sejalan dengan temuan Edelmann et al. (2023). Mereka menyatakan bahwa langkah paling logis untuk meningkatkan efektivitas kinerja adalah dengan menyederhanakan prosedur birokrasi di dapur instansi (*back-office*). Saat dokumen mudah dicari, staf akan bekerja lebih santai dan fokus.

Akan tetapi, temuan menarik justru muncul saat membedah klaster pelayanan keuangan (PT Pegadaian, BSI, dan Bank NTB Syariah). Hasil lapangan ini sedikit membantah narasi dari Baptista et al. (2024), yang pesimis dan menganggap bahwa migrasi layanan perbankan di daerah terpencil akan selalu mandek akibat gagap teknologi (*digital divide*) yang dialami warga. Temuan di Dompu membuktikan bahwa kebuntuan literasi warga itu sebenarnya bisa dipecahkan dengan menyediakan sosok penengah (*human navigator*). Ketika mahasiswa KKP terjun mendampingi warga di ruang tunggu, kecanggungan teknologi itu luntur seketika. Hal ini menegaskan satu argumentasi penting: bahwa digitalisasi layanan di kabupaten daerah tidak bisa dibiarkan berjalan sendiri hanya dengan memasang mesin canggih; ia selalu membutuhkan jembatan manusia untuk memandu warga melewati masa transisi tersebut.

Dampak panjang dari temuan ini tidak bisa dianggap remeh. Secara konsep, temuan pengabdian ini menambah wawasan baru pada model kepuasan layanan (SERVQUAL) gagasan Parasuraman et al. (1988), bahwa kehadiran unsur kepedulian manusia (*humanitarian assistance*) tetap krusial dalam ekosistem perbankan digital. Sementara dari sisi praktis, hasil kegiatan KKP ini bisa dijadikan dasar argumen bagi Pemda Dompu maupun pimpinan bank lokal untuk terus merawat kolaborasi dengan perguruan tinggi. Melibatkan mahasiswa sebagai agen perbantuan birokrasi terbukti menjadi strategi jitu dan efisien untuk mendongkrak kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## SIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat melalui program Kuliah Kerja Profesi (KKP) dengan pendekatan *Participatory Action Research* di Kabupaten Dompu telah terbukti efektif dalam memecahkan masalah tata kelola administrasi dan pelayanan instansi. Intervensi serentak berbasis *human-ware* (pendampingan langsung oleh mahasiswa) secara nyata mampu mereduksi hambatan birokrasi di dua klaster utama. Pada klaster administrasi internal, penguatan sistem indeks arsip berbasis *spreadsheet* di BPS, BPKAD, dan Kelurahan Bada sukses memangkas waktu pemrosesan berkas secara drastis sebesar 64% hingga 75%. Sementara itu, pada klaster pelayanan jasa keuangan, peran mahasiswa KKP sebagai *digital navigator* di PT Pegadaian, BSI, dan Bank NTB Syariah berhasil menurunkan waktu tunggu antrean nasabah sebesar 48% hingga 52%. Capaian pengabdian ini menegaskan bahwa digitalisasi di daerah berkembang tidak bisa dilepas secara mandiri kepada masyarakat, melainkan mutlak membutuhkan aktor jembatan (*human-ware*) guna memandu kelancaran transisi teknologi tersebut.

Berdasarkan hasil pelaksanaan program tersebut, direkomendasikan kepada pimpinan instansi mitra, khususnya di sektor keuangan, untuk mempermanenkan peran *digital navigator* di ruang tunggu baik dengan memberdayakan staf magang maupun melatih petugas keamanan sebagai langkah pertama pengurai antrean. Selanjutnya, Pemerintah Daerah Kabupaten Dompu dan pihak perguruan tinggi disarankan untuk menjalin *Memorandum of Understanding* (MoU) guna menjadikan program KKP berkonsep *Action Research* ini sebagai agenda kolaborasi berkelanjutan, dengan target perluasan area intervensi ke instansi di wilayah kecamatan dan pelosok pedesaan pada masa mendatang

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi penuh dalam pelaksanaan pengabdian dan penyusunan artikel ini. Penghargaan setinggi-tingginya kami sampaikan kepada pimpinan STIE Yapis Dompu beserta Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) atas fasilitas dan dukungan penuh terhadap keberlangsungan program Kuliah Kerja Profesi (KKP) ini. Apresiasi khusus juga ditujukan kepada Dosen Pendamping Lapangan (DPL) atas bimbingan, kesabaran, dan arahan akademisnya selama kami berada di lapangan. Tidak lupa, terima

Copyright © 2026, Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan
ISSN 2963-7856 (print), ISSN 2961-9890 (online)

kasih yang sebesar-besarnya kami sampaikan kepada pimpinan beserta jajaran staf di keenam instansi mitra yakni BPS Kabupaten Dompu, BPKAD Dompu, BSI KCP Dompu, Bank NTB Syariah Cabang Dompu, PT Pegadaian, dan Pemerintah Kelurahan Bada atas keterbukaan ruang, waktu, dan kerja sama yang sangat baik. Sinergi dari seluruh elemen inilah yang membuat kegiatan optimalisasi tata kelola administrasi ini dapat terlaksana dengan sukses.

## REFERENSI

Al-Sabbagh, M., Ibrahim, A. M., & Rahman, F. A. (2025). The impact of digital navigators on customer onboarding velocity in Islamic retail banking. *International Journal of Bank Marketing*, *43*(1), 112–135.

Baptista, G., Oliveira, T., & Martins, J. (2024). Digital divide and service excellence in peripheral financial institutions. *International Journal of Information Management*, *68*, Article 102119.

Bryson, J. M. (2017). *Strategic planning for public and nonprofit organizations: A guide to strengthening and sustaining organizational achievement* (5th ed.). John Wiley & Sons.

Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). *Digital era governance: IT corporations, the state, and e-government*. Oxford University Press.

Edelmann, N., Haug, N., & Mergel, I. (2023). Digital transformation in the public sector. In *Elgar Encyclopedia of Services*. https://doi.org/10.4337/9781802202595.Digital.Transformation.in

Han, R. (2025). Administrative burden in public policy and service delivery: A comprehensive literature review. *Frontiers in Humanities and Social Sciences*, *5*(11), 59–69. https://doi.org/10.54691/1cz5c764

Hood, C. (1991). A public management for all seasons? *Public Administration*, *69*(1), 3–19. https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00779.x

Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik: Suatu tinjauan kinerja lembaga pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, *5*(1). https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JPI/article/view/891

Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison-Wesley.

Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, *64*(1), 12–40.

Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2017). *Public management reform: A comparative analysis—into the age of austerity*. Oxford University Press.

Reason, P., & Bradbury, H. (Eds.). (2001). *The SAGE handbook of action research: Participative inquiry and practice*. SAGE Publications.

Stringer, E. T. (2014). *Action research: A handbook for practitioners* (4th ed.). SAGE Publications.

Wallerstein, N., & Duran, B. (2010). Community-based participatory research contributions to intervention research: The intersection of science and practice to improve health equity. *American Journal of Public Health*, *100*(Suppl. 1), S40–S46. https://doi.org/10.2105/AJPH.2009.184036

Willcocks, L., Lacity, M., & Craig, A. (2017). Robotic process automation: Strategic transformation lever for global business services? *Journal of Information Technology Teaching Cases*, *7*, 17–28. https://doi.org/10.1057/s41266-016-0016-9