

# **EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

Maylani Elsa Perti

*Departemen Administrasi Publik, Universitas Andalas*

Email: [meylanielsaputri@gmail.com](mailto:meylanielsaputri@gmail.com)

## **Abstrak**

Di era globalisasi yang terjadi saat ini perkembangan baik itu perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan ekonomi mengalami kemajuan yang sangat signifikan. Hal ini tercermin dari perubahan bidang kehidupan yang semakin cepat, pola pikir masyarakat yang terus berkembang dan masyarakat yang semakin kritis terhadap tuntutan pelayanan yang optimal. Pemerintah menjadi penyelenggara layanan publik harus mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada seluruh masyarakat Indonesia. Salah satu hal penting untuk mencapai tujuan pemberian pelayanan yang terbaik adalah kinerja pegawai instansi pemerintah dan organisasi yang meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun dalam pelaksanaannya, kinerja penyelenggaraan pelayanan publik masih belum cukup baik, ditunjukkan dengan terdapatnya kinerja aparatur pelayanan publik yang kurang responsif, kurangnya motivasi, rendahnya akuntabilitas, rendahnya kompetisi dan keahlian teknis manajerial pegawai, terdapatnya pelayanan yang berbelit-belit, kurangnya transparansi dan masih maraknya praktik-praktik KKN yang membuat kualitas pelayanan publik belum maksimal dirasakan oleh masyarakat. Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan, penelitian ini membahas mengenai bagaimana pengaruh efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian mengenai efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data yang dianalisis dapat berupa konsep, teori, temuan, dan pendapat dari peneliti sebelumnya yang berkaitan dengan efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kata kunci: pelayanan publik, kinerja, efektivitas kinerja pegawai, dan kualitas pelayanan publik

## **PENDAHULUAN**

Di era globalisasi yang terjadi saat ini perkembangan baik itu perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan ekonomi mengalami kemajuan yang sangat signifikan. Hal ini tercermin dari perubahan bidang kehidupan yang semakin cepat, pola pikir masyarakat yang terus berkembang dan masyarakat yang semakin kritis terhadap tuntutan pelayanan yang optimal. Untuk mengantisipasi dampak dan perubahan yang berlangsung lama, setiap organisasi harus mampu meningkatkan peran dan kemampuannya dalam

segala aspek untuk mencapai tujuannya. Selain itu, perkembangan pada IPTEK yang pesat membutuhkan sumber daya manusia dengan tingkat keahlian dan kompetensi yang tinggi agar dapat bertahan dan berdaya saing dalam pelaksanaan fungsi dan tugas pokoknya. Tanpa adanya dukungan dari sumber daya manusia yang memiliki kemampuan profesional yang tinggi, organisasi sulit diharapkan dapat berfungsi dengan baik.

Selaku penyelenggara pelayanan publik, pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang optimal dan tepat guna kepada seluruh masyarakat di Indonesia. Faktor penting dalam mencapai tujuan pelayanan yang terbaik adalah efektivitas kerja penyelenggaraan pelayanan di instansi dan organisasi pemerintah agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penentuan kualitas pelayanan publik memerlukan standar pelayanan publik, yang menjadi asas dan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pada pasal Pelayanan Publik UU No. 25 Tahun 2009, Standar Pelayanan menjadi patokan penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas Pelayanan sebagai komitmen dan janji kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah, berkualitas, terjangkau dan terukur.

Efektivitas kinerja merupakan penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan, maksudnya baik atau tidaknya pelaksanaan pekerjaan, tergantung dari penyelesaian pekerjaan dan bagaimana pencapaiannya Amrullah et al., (2021) dalam (Arifin et al., 2021). Efektivitas kinerja pegawai ialah ukuran sejauh mana mereka dapat melaksanakan tugas-tugasnya sesuai dengan peran dan tanggungjawabnya serta dapat memberikan hasil kerja yang terbaik untuk masyarakat. Dalam perihal ini, efektivitas dapat dimaksud sebagai kemampuan pegawai untuk menyelesaikan tugas-tugasnya secara tepat waktu, bertanggung jawab atas pekerjaannya, serta mempunyai keahlian dan pengetahuan yang cukup untuk mengambil tindakan maupun membuat keputusan yang baik.

Kinerja pegawai meliputi tindakan atau keputusan yang diambil serta tugas-tugas yang diberikan kepada mereka ataupun tidak dilakukannya. Kuantitas dari kinerja ini diukur oleh persepsi para pegawai atas jumlah aktivitas yang telah diselesaikan beserta hasilnya. Sementara itu, kualitas pekerjaan dinilai berdasarkan penilaian para pegawai mengenai mutu dari pekerjaan tersebut, sedangkan kelengkapan pekerjaan dilihat dari kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai untuk menyelesaikan tugas-tugasnya dengan baik. Ketepatan waktu juga menjadi faktor penting dalam mengevaluasi kinerja, yakni sejauh mana para pegawai mampu menyelesaikan aktivitas-aktivitas mereka tepat pada waktunya sehingga dapat menghasilkan output yang optimal.

Peran penting efektivitas kinerja pegawai merupakan secara langsung meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh sebab itu, setiap instansi pemerintah wajib mengevaluasi serta mengawasi pelaksanaan tugas pegawainya guna meningkatkan produktivitas tenaga kerja dan meningkatkan

kualitas pelayanan publik. Namun dalam praktiknya, kinerja penyelenggaraan pelayanan publik masih terbelang belum cukup baik, ditunjukkan dengan terdapatnya kinerja aparatur pelayanan publik yang kurang responsif, kurangnya motivasi, rendahnya akuntabilitas, rendahnya kompetisi dan keahlian teknis manajerial pegawai, terdapatnya pelayanan yang berbelit-belit, kurangnya transparansi dan masih maraknya praktik-praktik KKN yang membuat kualitas pelayanan publik belum maksimal dirasakan oleh masyarakat. Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan, penelitian ini membahas mengenai bagaimana pengaruh efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah proses pekerjaan yang dilakukan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan untuk mencapai tujuan tertentu dalam penyelenggaraan pekerjaan pemerintah. Pelayanan publik harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, efisien, efektif, transparan dan inklusif yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam UU no. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada pasal 1 ayat (1) pelayanan publik adalah suatu sistem kegiatan yang berupaya memenuhi kebutuhan pekerjaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang mempengaruhi warga negara dan penduduk atas produk, jasa, dan jasa manajemen yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik.

Kurniawan yang dikutip (Irawan & Laksono, 2019) menyebutkan bahwa pelayanan publik mencakup memberikan layanan ataupun tindakan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang berhubungan dengan suatu organisasi, sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Nengsih, Azis & Jumali yang dikutip (Inzaghi & Rosy, 2022) berpendapat bahwa, pelayanan publik adalah sekumpulan aktivitas di dalam sistem birokrasi yang dilakukan oleh pemerintah guna memenuhi serta memberikan layanan kepada masyarakat. Sementara itu (Yuliana et al., 2020) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu tempat sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Pelayanan publik meliputi berbagai bidang seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, transportasi umum, perizinan usaha dan lain-lain. Instansi pemerintah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik tersebut kepada masyarakat secara profesional dan sesuai dengan prosedur kerja yang telah ditetapkan. Sejalan dengan hal tersebut, (Artitantia et al., 2022) menyebutkan bahwa Tanggung jawab dan penyelenggaraan pelayanan publik, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik, yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah Pusat, Daerah, serta Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat dan menjalankan peraturan yang terdapat dala Undang-Undang.

## **Kinerja**

Kinerja pegawai menjadi salah satu bagian terpenting dari manajemen sumber daya manusia. Keberhasilan atau kegagalan tujuan organisasi yang ditetapkan tergantung pada kinerja orang-orang dalam organisasi. Kinerja merupakan kemampuan seseorang atau organisasi untuk mencapai hasil yang diinginkan dalam jangka waktu tertentu. Kinerja dapat dilihat dalam berbagai indikator seperti produktivitas, kualitas, efisiensi, dan efektivitas. Menurut Mangkunegara dalam (Lisa & Nanik, 2019) menyebutkan bahwa, kinerja merupakan perbandingan antara standar kerja yang telah ditetapkan oleh organisasi dengan hasil kerja yang dilakukan oleh pegawai yang dapat diamati secara nyata.

Keinginan dan kemampuan setiap individu belum cukup efektif dalam melakukan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas mengenai apa dan bagaimana melakukannya. Kinerja adalah perilaku nyata yang ditunjukkan oleh setiap individu dalam hal prestasi kerja dan dilakukan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi. Menurut (Claudia, 2017) Kinerja seorang pegawai merupakan hasil kerja yang dilakukan secara individu dalam kurun waktu tertentu, baik secara kuantitatif maupun kualitatif, sehingga output yang dihasilkan dapat diukur. Kinerja pegawai merupakan perihal yang penting dan memerlukan perhatian yang lebih besar karena keberhasilan suatu organisasi tergantung pada kinerja pegawainya. Hasil kerja yang dapat dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing, dengan tujuan untuk mencapai tujuan organisasi secara legal, tanpa melanggar hukum serta sesuai dengan moral maupun etika merupakan definisi dari kinerja menurut (Mariah & Sa'ud, 2013). sementara itu, menurut Keban (2004) yang dikutip oleh (Ariany & Putera, 2013) menyebutkan bahwa kinerja (performance) adalah tingkat pencapaian hasil atau degree of accomplishment dalam mencapai tujuan organisasi atau dengan kata lain kinerja merupakan indikasi keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya.

## **Efektivitas Kerja Pegawai**

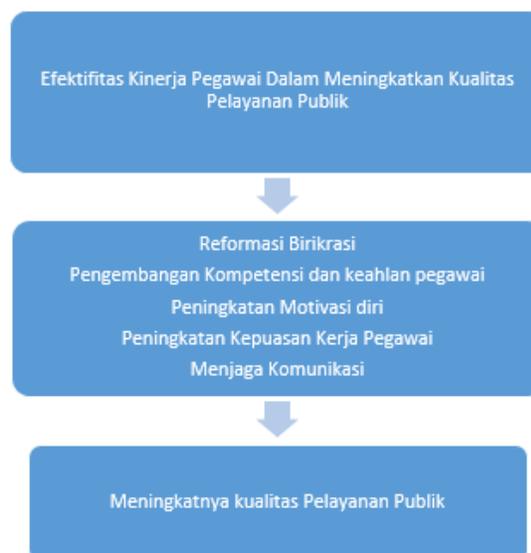
Kinerja pegawai mengacu pada kemampuan pegawai dalam mencapai tujuan organisasi melalui kinerja yang berkualitas, produktif dan efisien. Kinerja yang efektif dapat diukur dengan sejauh mana hasil kerja dapat memenuhi standar atau tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Menurut Amrullah et.al dalam (Arifin et al., 2021), efektivitas kerja pegawai merupakan penyelesaian pekerjaan dalam waktu tertentu, yang berarti kinerja tugas dinilai baik atau tidaknya tergantung pada penyelesaian tugas dan cara penyelesaiannya. Selain itu, dukungan dari manajemen sumber daya manusia juga penting dalam meningkatkan kompetensi para pegawai secara berkelanjutan agar mereka mampu memberikan hasil kerja berkualitas sesuai dengan standar perusahaan dan kebutuhan pelanggan atau pemangku kepentingan

lainnya. Penggunaan teknologi terbaru, sistem manajemen yang baik, dan lingkungan kerja kondusif juga memainkan peran penting dalam mencapai efektivitas kinerja tersebut.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik mengukur sejauh mana instansi pemerintah dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang baik, efektif, efisien dan berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas harus tanggap terhadap masalah dan kebutuhan masyarakat, transparan dalam penyampaian informasi dan proses pengambilan keputusan, bertanggung jawab atas pemenuhan tugasnya tepat waktu, dan bertanggung jawab atas hasil pekerjaan yang dilakukan. Menurut (Lisa & Nanik, 2019), Kualitas pelayanan adalah manfaat dari suatu pelayanan yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan memuaskan penerima pelayanan. Kualitas pelayanan menurut Hermanto et al. (2019) yang dikutip oleh (Iskandar et al., 2020) dikatakan bahwa efisiensi dan keadilan harus dijamin dalam layanan yang diberikan oleh organisasi serta kualitas yang mantap harus dimiliki. Penilaian masyarakat sebagai konsumen sangat penting untuk menilai apakah pelayanan tersebut berkualitas atau tidak, karena kualitas pelayanan yang diberikan sangat dipengaruhi oleh pegawai yang berhubungan langsung dengan masyarakat pada saat pemberian pelayanan (Ariany & Putera, 2013). Menurut (Rinaldi, 2012) kualitas pelayanan meliputi data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diukur secara detail dengan membandingkan harapan dan kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

### **KERANGKA PEMIKIRAN**



## **METODE PENELITIAN**

Penelitian mengenai efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian ini digunakan untuk menganalisis aspek subjektif, proses dan konteks dari efektifitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini juga menggunakan studi literatur yang relevan, seperti jurnal atau artikel ilmiah yang berkaitan dengan topik efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk mendukung argumen dalam artikel. Dalam pendekatan kualitatif dan studi literatur, analisis data dilakukan dengan membaca, mengidentifikasi, dan mengekstraksi informasi yang relevan dari sumber literatur yang dipilih. Data yang dianalisis dapat berupa konsep, teori, temuan, dan pendapat dari peneliti sebelumnya yang berkaitan dengan efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pengaruh Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik**

Pentingnya efektivitas kinerja pegawai pada suatu instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik merupakan faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang akan diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang baik sangatlah penting karena berhubungan langsung dengan kepuasan masyarakat sebagai penerima manfaat dari layanan terhadap pemerintah. Apabila pelayanan publik yang diterima dari masyarakat sesuai dengan harapannya, maka layanan tersebut dapat dikategorikan baik dan begitu sebaliknya. Oleh sebab itu, para pegawai yang efisien dan efektif dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya akan dapat memberikan layanan publik dengan lebih baik lagi. Keberhasilan atau kegagalan dari tujuan penyelenggaraan pelayanan publik oleh suatu instansi atau organisasi pemerintah tergantung pada kinerja sumber daya manusianya.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik diperlukannya kinerja pegawai yang efektif dan efisien. Untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan publik, maka diperlukannya suatu standar pelayanan publik yang dapat menjadi pedoman dan prinsip dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik. Standar penyelenggaraan pelayanan publik telah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai patokan dalam penyelenggaraan pelayanan dan acuan dalam penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban penyelenggara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah, berkualitas, terjangkau dan terukur.

Di Indonesia, efektivitas kinerja pegawai masih perlu ditingkatkan lagi, karena masih terdapat kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, misalnya masih terdapat penyelenggaraan layanan

yang kurang responsif, kurangnya motivasi diri pegawai, rendahnya kompetisi dan keahlian pegawai, kurangnya kepuasan kerja pegawai, masih terdapatnya pelayanan yang berbelit-belit, dan masih maraknya praktik KKN di lingkungan instansi pemerintah yang dapat merugikan masyarakat dan menurunkan kualitas layanan publik. Dengan masih terdapat kekurangan pada penyelenggaraan pelayanan yang berdampak pada belum optimalnya efektifitas kinerja pegawai dalam peningkatan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Efektivitas kinerja para pegawai tidak dapat dicapai dengan cara perseorangan, melainkan perlu dukungan dari pimpinan instansi pemerintah penyelenggara layanan publik maupun dukungan dari masyarakat agar program peningkatan efektivitas kinerja pegawai dapat berjalan dengan lancar dan memberikana pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat memberikan kontribusi yang baik dan positif terhadap peningkatan efektivitas suatu instansi. Dengan adanya peningkatan kinerja pegawai ini akan memberikan dampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik agar terwujudnya pelayanan prima.

### **Upaya Meningkatkan Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik**

Dengan masih terdapatnya kekurangan dalam efektivitas kinerja pegawai yang berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik, maka diperlukannya beberapa upaya yang dapat dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk dapat meningkatkan efektivitas kinerja pegawai. Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu fokus penting bagi setiap negara dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat sebagai penerima layanan. Upaya untuk mencapai hal tersebut yaitu dengan melakukan reformasi birokrasi, guna meningkatkan efisien dan efektivitas bagi sistem aparatur ASN agar memiliki tujuan kinerja yang jelas. Namun dalam pelaksanaan reformasi birokrasi, masih terdapat tantangan yang harus dihadapi dalam implementasi yang menyebabkan variasi dalam efektifitas kinerja pegawai di seluruh instansi pemerintah.

Upaya lain yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, yaitu adanya pengembangan kompetensi dan keahlian pegawai. Dengan pelatihan dan mengembangkan kompetensi, pegawai dapat meningkatkana pengetahuan, keterampilan, dan pemahaman para pegawai dalam memberikana pelayanan publik. Dengan memiliki kompetensi dan keahlian yang memadai, para pegawai mampu melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dengan baik, sehingga dapat memberikan pelayanan yang leboh baik lagi kepada masyarakat. Selain itu, peningkatan motivasi juga dapat menjadi upaya dalam meningkatkan efektivitas kinerja pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Dimana para pegawai yang memiliki motivasi yang tinggi dan semangat kerja yang baik, mereka cenderung lebih termotivasi untuk mremberikan layanan yang baik kepada penerima layanan atau masyarakat. Peningkatan motivasi kerja dapat dilakukan kelalui beberapa cara, seperti penjaselana tujuan dari pekerjaan. Tidak hanya itu, pemberian kesempatan bagi para pegawai untuk

mengambil inisiatif serta berpartisipasi dalam pengembangan tugas dan tanggungjawabnya di instansi. Dengan peningkatan motivasi kerja bagi para pegawai dapat membantu mereka bekerja lebih produktif serta berkontribusi dengan maksimal dalam penyelenggaraan layanan publik.

Peningkatan kepuasan kerja juga menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan efektivitas kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Ketika para pegawai merasa puas dengan pekerjaannya, mereka cenderung akan lebih termotivasi dan bersemangat untuk bekerja sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Pemberian kepuasan kinerja dapat dilakukan melalui beberapa cara, ex: pemberian penghargaan atau reward bagi pegawai yang berhasil mencapai target kerjanya dengan baik, selain itu menyediakan fasilitas dan lingkungan kerja yang nyaman serta kondusif agar para pegawai dapat bekerja sama dalam optimal. Selain itu, menjaga hubungan komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan serta adanya kesempatan pengembangan karir di instansi tersebut juga harus ditingkatkan, karena hal-hal tersebut akan membuat para pegawai merasa dihargai serta memiliki rasa tanggungjawab yang tinggi dalam melaksanakan tugas-tugasnya sebagai penyelenggara pelayanan publik. Dengan semakin tinggi kemampuan individu, kepuasan kinerja, dan komitmen organisasi, maka akan semakin tinggi pula kinerja karyawan. Sedangkan itu dengan semakin tingginya kinerja maka semakin tinggi juga kualitas pelayanan.

## **KESIMPULAN**

Pentingnya kinerja instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang baik sangat penting karena berhubungan langsung dengan kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan pemerintah. Apabila pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan harapannya, maka pelayanan tersebut dapat digolongkan baik dan sebaliknya. Di Indonesia, kesenjangan yang dirasakan dalam efektivitas kinerja pegawai dapat berimplikasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, berbagai upaya diperlukan oleh penyelenggara layanan publik untuk meningkatkan kinerja pegawai. Upaya yang dapat dilakukan antara lain reformasi birokrasi, pengembangan kompetensi dan keahlian pegawai, peningkatan motivasi diri pegawai, peningkatan kepuasan kerja pegawai, dan menjaga komunikasi di lembaga layanan publik. Dengan semakin tingginya upaya yang dilakukan, maka semakin tinggi pula kinerja karyawan. Pada saat yang sama, kinerja pegawai yang tinggi berdampak pada peningkatan kualitas layanan yang diberikan.

## REFERENSI

- Ariany, R., & Putera, R. E. (2013). Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman. *MIMBAR, Jurnal Sosial Dan Pembangunan*, 29(1), 33–40. <https://doi.org/10.29313/mimbar.v29i1.364>
- Arifin, M. Z., Sihombing, M., & Kusmanto, H. (2021). Efektifitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(4).
- Artiantia, W., Putera, R. E., & Yoserizal, Y. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Nagari Panti Timur Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 6(2), 68–74. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v6n2.p68-74>
- Claudia, L. (2017). Peningkatan Kinerja Aparatur Dalam Menunjang Kualitas Pelayanan Publik Di Bagian Sosial Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Barat. *Jurnal Paradigma (JP)*, 4(1), 46–57. <http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/JParadigma/article/view/406%0Ahttp://e-journals.unmul.ac.id/index.php/JParadigma/article/viewFile/406/366>
- Frinaldi, A. (2014). Pengaruh budaya kerja pegawai negeri sipil terhadap pelayanan publik di dinas catatan sipil dan kependudukan Kota Payakumbuh. *Humanus: Jurnal Ilmiah Ilmu-ilmu Humaniora*, 13(2), 180-192.
- Hartati, S., Saputra, A. B., & Andriani, S. (2022). Pengaruh tingkat pendidikan terhadap kinerja pegawai dalam melayani masyarakat. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4(1), 298-307.
- Inzaghi, A. O., & Rosy, B. (2022). Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Purworejo. *Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 16(4), 1294–1307.
- Irawan, B., & Laksono, S. S. M. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme, Kinerja Pegawai Sebagai Upaya Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 250–256.
- Iskandar, Y., Suharmiyati, S., & Maralis, R. (2020). Pengaruh Kinerja Aparatur Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Desa Rantau Mapesai Kecamatan Rengat. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 5(1), 101. <https://doi.org/10.33087/jmas.v5i1.155>
- Lisa, H., & Nanik, S. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis*

*Journal*, 8(2), 744–757. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i2.31504>

- Mariah, S., & Sa'ud, U. S. (2013). Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik. *Jurnal Adminisistrasi Pendidikan*, 17(1), 145–153.
- Nugraha, M. E. S. (2020). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Efektivitas Organisasi Pada Kantor Kecamatan Dusun Selatan Kabupaten barito selatan: The Effect of Employee Performance on Organizational Effectiveness in the Kecamatan Dusun Selatan Office of Selatan Barito District. *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Komunikasi*, 6(2), 82-90.
- Oktariyanda, T. A., Zauhar, S., & Rochmah, S. (2013). Pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) dalam mencapai kualitas pelayanan publik yang optimal. *Wacana Journal of Social and Humanity Studies*, 16(4), 179-185.
- Pramularso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Perspektif: Jurnal Ekonomi dan Manajemen Akademi Bina Sarana Informatika*, 18(1), 68-74.
- Rahim, A., Syech, S., & Zahari, M. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kompetensi Terhadap Motivasi Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Tanjung Jabung Timur. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 2(2), 133-149.
- Rinaldi, R. (2012). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara). *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 1(2), 22–34.
- Robbi, R. R., Parawu, H. E., & Tahir, N. (2020). Analisis Kinerja Pegawai untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Bpjs Kesehatan Cabang Makassar. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(2).
- Sudarma, K. (2012). Mencapai sumber daya manusia unggul (Analisis kinerja dan kualitas pelayanan). *JDM (Jurnal Dinamika Manajemen)*, 3(1).
- Triyanto, D. (2017). Analisis Kinerja Organisasi dalam Mewujudkan Pelayanan Prima kepada Masyarakat. *MIMBAR: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 6(4), 6-13.
- Wanto, A. H. (2017). Strategi pemerintah Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis konsep smart city. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 2(1), 39-43.
- Yuliana, W., Putera, R. E., & Yoserizal, Y. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan Public Safety Center 119

(Psc 119) Smash Care'S Di Kota Solok. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 8(1), 265.  
<https://doi.org/10.31764/jiap.v8i1.1793>

Zayani, N. A., Muhsin, M., & Rozi, F. (2020). Pengaruh Kompetensi, Kenyamanan Lingkungan, Komunikasi Interpersonal, dan Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Bidang Non Perizinan. *Economic Education Analysis Journal*, 9(3), 768-788.