

Evaluasi Kinerja Layanan Publik di Kantor Kecamatan Pagelaran Utara

Nursela^{1*}, Wagiyo², Arum Arupi Kusnindar³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Pringsewu, Indonesia

*corresponding author: nursela@gmail.com

Received December 26, 2024; Received in revised form January 01, 2025; Accepted January 01, 2025

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Pagelaran Utara Kabupaten Pringsewu. Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk konkret tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Kecamatan sebagai unit pelaksana teknis pemerintahan daerah memegang peran penting dalam menyelenggarakan berbagai layanan administrasi, seperti pembuatan surat keterangan, administrasi kependudukan, dan pelayanan lainnya yang berkaitan langsung dengan warga. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam dengan aparat kecamatan dan masyarakat pengguna layanan, serta dokumentasi dari arsip dan regulasi yang relevan. Fokus penelitian diarahkan pada lima indikator utama kinerja pelayanan publik menurut teori pasuraman, yaitu tangibles, reability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Kata kunci: kinerja pelayanan; pelayanan publik; pemerintah daerah

Abstract. This study aims to find out and analyze the performance of public services in the North Pagelaran District Office, Pringsewu Regency. Public services are a concrete form of government responsibility in meeting the basic needs of the community. The sub-district as a technical implementation unit of the local government plays an important role in organizing various administrative services, such as the issuance of certificates, population administration, and other services directly related to residents. This study uses a descriptive quantitative approach. Data was collected through observation, in-depth interviews with sub-district officials and service user communities, as well as documentation from relevant archives and regulations. The focus of the research is directed at five main indicators of public service performance according to the pasuraman theory, namely tangibles, reability, responsiveness, assurance, and empathy.

Keywords: service performance; public services; Local Government



This is an open access article under the [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah salah satu aspek penting dalam pemerintahan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Pemerintah diharapkan mampu menyediakan layanan yang cepat, akurat, transparan, dan responsif, sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kantor kecamatan, sebagai unit pemerintahan yang berada di

tingkat kecamatan, memegang peranan sentral dalam mendekatkan layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, kinerja pelayanan publik di kantor kecamatan menjadi perhatian utama bagi pemerintah dan masyarakat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengamanatkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus melibatkan masyarakat, sebagai upaya untuk membangun sistem pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel. Keterlibatan masyarakat ini semakin penting seiring dengan konsep pembangunan berkelanjutan, yang juga mendorong kebijakan penyelenggara pelayanan publik lebih tepat sasaran. Dalam rangka mengimplementasikan kedua peraturan tersebut, disusunlah Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk unit penyelenggara pelayanan publik, yang memberikan panduan bagi penyelenggara untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan. Penilaian ini mencakup sembilan unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, dan konsultasi pengaduan.

Di Indonesia, banyak penelitian menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan kenyataan pelayanan publik. Kesenjangan ini diperburuk oleh berbagai faktor, seperti birokrasi yang kompleks, kekurangan sumber daya manusia yang kompeten, dan keterbatasan teknologi. Laporan Ombudsman Republik Indonesia (2023) menyebutkan bahwa keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik di tingkat kecamatan mencakup lamanya waktu pelayanan, biaya yang tidak transparan, dan sikap petugas yang tidak ramah. Situasi ini menjadi tantangan bagi kantor kecamatan dalam meningkatkan kinerja pelayanannya. Dalam era desentralisasi dan otonomi daerah, kecamatan memiliki kewenangan untuk menyelenggarakan berbagai pelayanan, seperti administrasi kependudukan, perizinan, dan pengelolaan pengaduan masyarakat. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan adanya kendala dalam memberikan layanan yang memadai, seperti kurangnya sumber daya manusia, rendahnya efisiensi prosedur, dan keterbatasan teknologi.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menyoroti pentingnya pengukuran kinerja pelayanan publik di kantor kecamatan. Refdi et al. (2022) dalam penelitiannya mengenai standar pelayanan publik di Kantor Camat Dumai Barat mengemukakan bahwa hampir seluruh standar pelayanan publik dapat terimplementasi dengan baik, meskipun terdapat beberapa kendala dalam hal waktu penyelesaian administrasi. Siti Nor Aisyah (2020) juga melakukan penelitian mengenai efektivitas kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di Desa Asri Mulya, yang menunjukkan kurangnya efektivitas pelayanan, dengan banyaknya keluhan masyarakat. Selain itu, penelitian oleh Mursalin et al. (2021) mengenai kinerja pelayanan publik di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Bagansiapiapi, mencatat bahwa ada beberapa indikator yang sudah baik, namun kenyamanan lingkungan masih menjadi perhatian.

Kecamatan Pagelaran Utara, yang merupakan pemekaran dari Kecamatan Pagelaran pada 30 Agustus 2012, memiliki 10 kelurahan/desa dengan jumlah penduduk sekitar 17.738 jiwa. Mengingat pentingnya kinerja pelayanan publik di kecamatan ini, penelitian mengenai pengukuran kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pagelaran Utara menjadi sangat relevan.

Seiring dengan kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kecamatan ini,

penting untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja yang ada saat ini. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan yang diterima masyarakat dan menjadi masukan bagi Kecamatan Pagelaran Utara dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif dan efisien untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tujuan penelitian dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pagelaran Utara serta memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas dan objektif tentang kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pagelaran Utara. Metode deskriptif kuantitatif digunakan untuk menggambarkan data yang diperoleh melalui pengukuran dan analisis statistik, tanpa bertujuan untuk menguji hipotesis atau menarik kesimpulan umum. Penelitian ini lebih menekankan pada pengumpulan data yang menggambarkan kondisi yang ada dan memberikan wawasan mengenai kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif berfokus pada pengumpulan data yang dapat diukur dan dianalisis menggunakan metode statistik. Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan berbagai indikator kinerja pelayanan publik, seperti kecepatan layanan, kualitas interaksi, transparansi, dan akuntabilitas di Kantor Kecamatan Pagelaran Utara.

2. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini mengacu pada pengukuran yang digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik. Variabel yang diteliti adalah **kinerja** pelayanan publik, yang diukur menggunakan lima indikator utama: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Setiap indikator ini memiliki beberapa pernyataan yang digunakan untuk menilai kualitas layanan, seperti penampilan pegawai, kecepatan pelayanan, serta sikap dan kesiapan pegawai dalam melayani masyarakat.

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Konsep	Pernyataan
Kinerja Pelayanan Publik	Hasil dari pelayanan yang diberikan dengan cara yang baik dan efektif.	Tangibles	Penampilan pegawai, fasilitas fisik	Pegawai mengenakan seragam rapi, fasilitas pelayanan modern, ruang tunggu bersih, dll.

Variabel	Definisi	Indikator	Konsep	Pernyataan
		Reliability	Kecepatan, ketepatan pelayanan	Pelayanan tepat waktu, hasil sesuai permintaan masyarakat, tanpa kesalahan dalam dokumen.
		Responsiveness	Sikap pegawai, kesigapan dalam melayani	Pegawai cepat melayani, tanpa diminta, informasi diberikan dengan jelas, keluhan segera ditangani.
		Assurance	Pengetahuan dan kesopanan pegawai	Pengetahuan pegawai tentang prosedur, pelayanan dengan sikap sopan, memberi rasa aman kepada masyarakat.
		Empathy	Kemampuan memahami kebutuhan masyarakat	Pelayanan ramah, pegawai memahami kebutuhan masyarakat, memberi solusi sesuai kondisi.

3. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang memperoleh layanan di Kantor Kecamatan Pagelaran Utara, dengan total populasi 50 orang. Sampel diambil menggunakan teknik probability sampling dengan jenis random sampling, yaitu pengambilan sampel secara acak dari populasi yang ada, tanpa mempertimbangkan strata atau kelompok tertentu. Berdasarkan perhitungan rumus Hair, ukuran sampel minimum adalah 30 orang dari aparatur pekon dan 20 orang dari masyarakat umum.

Tabel 2. Populasi dan Sampel

Jenis Sampel	Jumlah Sampel
Aparatur Pekon	30 orang
Masyarakat Umum	20 orang
Total Sampel	50 orang

4. Metode Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui dua metode utama, yaitu dokumentasi dan kuesioner. Dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data terkait laporan dan catatan administrasi yang relevan. Sementara itu, kuesioner digunakan untuk mendapatkan data primer mengenai persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik. Kuesioner disusun berdasarkan skala Likert dengan lima alternatif jawaban: sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Tabel 3. Alternatif Jawaban Skala Likert

No.	Alternatif Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Tabel 4. Kisi-Kisi Instrumen

No.	Definisi Variabel	Indikator Variabel	Point	Pengukuran
1	Kinerja Pelayanan Publik	Tangibles	1,2,3,4,5	Skala Likert
2		Reliability	6,7,8,9,10	Skala Likert
3		Responsiveness	11,12,13,14,15	Skala Likert
4		Assurance	16,17,18,19,20	Skala Likert
5		Empathy	21,22,23,24,25	Skala Likert
Total			25	

5. Analisis Data

Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atau Customer Satisfaction Index (CSI). Tahapan analisis mencakup perhitungan bobot nilai rata-rata tertimbang dan konversi nilai SKM sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Hasil analisis ini akan digunakan untuk mengkategorikan mutu pelayanan berdasarkan nilai persepsi masyarakat, dengan kategori mutu pelayanan yang meliputi: tidak baik, kurang baik, baik, dan sangat baik.

Tabel 5. Kategori Mutu Pelayanan Berdasarkan Nilai Persepsi

Nilai Persepsi	Nilai Interval (Ni)	Nilai Interval Konversi (Nik)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,532 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

6. Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum data diolah lebih lanjut, instrumen yang digunakan akan diuji validitasnya dengan menggunakan korelasi product moment. Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan konsistensi hasil pengukuran menggunakan korelasi Cronbach's Alpha. Nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,6 menunjukkan bahwa instrumen penelitian dapat diandalkan untuk digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 6. Range Uji Reliabilitas

Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
< 0,6	Kurang Baik
0,6 - 0,7	Diterima
> 0,8	Baik

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pagelaran Utara dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan lima indikator kinerja pelayanan: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Data yang diperoleh dari 50 responden menunjukkan hasil yang dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 7. Pengukuran IKM pada Kantor Kecamatan Pagelaran Utara

Indikator Pelayanan Publik	IKM	Kategori Mutu Pelayanan
Tangibles	85,48	Baik
Responsiveness	81,83	Baik
Reliability	79,15	Baik
Assurance	83,82	Baik
Empathy	81,59	Baik

Sumber: Data diolah oleh peneliti

Dari tabel di atas, terlihat bahwa semua indikator mendapatkan penilaian yang baik, dengan nilai tertinggi pada indikator Tangible (85,48). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai kualitas fasilitas fisik dan penampilan pegawai di Kantor Kecamatan Pagelaran Utara sangat memadai. Sementara itu, indikator Reliability menunjukkan hasil yang sedikit lebih rendah dengan nilai IKM 79,15, yang mengindikasikan ada beberapa area yang perlu perbaikan, khususnya terkait dengan ketepatan waktu dan sistem antrian.

1. Penyajian Data Responden

Sebanyak 50 responden yang terdiri dari masyarakat Kecamatan Pagelaran Utara memberikan tanggapan terhadap pelayanan yang diterima. Karakteristik responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	30	60%
Perempuan	20	40%
Total	50	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti

Dari table 8, mayoritas responden adalah laki-laki (60%), sedangkan perempuan sebanyak 40%. Komposisi ini cukup representatif untuk menggambarkan pandangan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan.

2. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan terhadap jawaban responden berdasarkan angket yang dibagikan. Analisis ini bertujuan untuk menunjukkan kecenderungan tanggapan responden terhadap setiap indikator kinerja pelayanan publik. Berikut adalah hasil analisis deskriptif berdasarkan indikator yang telah ditentukan:

Tabel 9. Tanggapan Responden pada Indikator Tangibles

No.	Pernyataan	S	SS	CS	TS	STS	Skor	Mean
1	Pegawai mengenakan seragam yang rapi dan sesuai standar	38	11	1	0	0	237	4,74
2	Fasilitas pelayanan dilengkapi dengan perlengkapan modern dan mendukung kenyamanan masyarakat	15	29	6	0	0	209	4,18
3	Ruang tunggu di area pelayanan selalu dalam keadaan bersih	16	25	9	0	0	207	4,14
4	Brosur, papan informasi atau panduan layanan yang tersedia dengan jelas dan mudah diakses	7	35	8	0	0	199	3,98
5	Peralatan dan teknologi yang digunakan untuk pelayanan selalu dalam kondisi baik dan diperbarui jika diperlukan	13	25	12	0	0	201	4,02
Total							1053	4,21

Sumber: Data diolah oleh peneliti

Pada indikator Tangibles, rata-rata skor responden adalah 4,21, yang menunjukkan bahwa responden setuju bahwa aspek Tangibles (penampilan pegawai dan fasilitas fisik) menjadi salah satu tolak ukur kinerja pelayanan publik yang baik di kantor kecamatan.

Tabel 10. Tanggapan Responden pada Indikator Reliability

No.	Pernyataan	S	SS	CS	TS	STS	Skor	Mean
1	Pelayanan yang disajikan tepat waktu	11	29	10	0	0	201	4,02
2	Pegawai memberikan hasil pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan permintaan masyarakat	13	33	3	1	0	208	4,16
3	Tidak ada kesalahan dalam dokumen, informasi atau pelayanan yang diberikan	10	28	11	0	1	196	3,92
4	Sistem antrian dan jadwal pelayanan berjalan sesuai prosedur yang telah diterapkan	9	24	15	2	0	190	3,8
5	Setiap pertanyaan atau keluhan masyarakat ditangani dengan cepat dan jelas	20	23	7	0	0	213	4,26
Total							1008	4,03

Sumber: Data diolah oleh peneliti

Pada indikator Reliability, rata-rata skor responden adalah 4,03, yang berarti responden cukup puas dengan ketepatan waktu pelayanan dan kualitas pelayanan yang diberikan, meskipun terdapat beberapa keluhan terkait sistem antrian dan ketepatan prosedur.

Tabel 11. Tanggapan Responden pada Indikator Responsiveness

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS	Skor	Mean
1	Pegawai selalu sigap melayani masyarakat tanpa harus diminta lebih dari satu kali	13	27	8	2	0	201	4,02
2	Pelayanan diberikan dengan cepat meskipun dalam situasi ramai atau sibuk	3	32	14	1	0	185	3,7
3	Masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan layanan yang diminta	6	31	12	1	0	192	3,84
4	Pegawai memberikan informasi atau arahan tambahan jika masyarakat terlihat bingung	7	34	9	0	0	200	4,00
5	Keluhan masyarakat ditangani secara langsung dengan solusi yang cepat dan efektif	11	25	14	0	0	197	3,94
Total							975	3,9

Sumber: Data diolah oleh peneliti

Pada indikator Responsiveness, rata-rata skor responden adalah 3,9, yang menunjukkan bahwa responden merasa cukup puas dengan kesiapan dan kecepatan pegawai dalam melayani, meskipun ada sedikit keluhan terkait waktu tunggu.

Tabel 12. Tanggapan Responden pada Indikator Assurance

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS	Skor	Mean
1	Pegawai memiliki pengetahuan yang mendalam tentang prosedur pelayanan dan bisa menjelaskan dengan baik	21	20	8	1	0	211	4,22
2	Pelayanan yang diberikan dengan sikap sopan, menghormati dan santun kepada masyarakat	15	26	9	0	0	206	4,12
3	Pegawai memberikan rasa percaya diri kepada masyarakat melalui komunikasi yang jelas dan lugas	10	31	9	0	0	201	4,02
4	Pegawai menunjukkan komitmen terhadap profesionalisme dalam melayani masyarakat	14	27	9	0	0	205	4,10
5	Masyarakat merasa aman nyaman saat berinteraksi dengan pegawai	18	26	5	1	0	211	4,22
Total							1034	4,13

Sumber: Data diolah oleh peneliti

Pada indikator Assurance, rata-rata skor responden adalah 4,13, yang menunjukkan bahwa responden merasa nyaman dengan sikap sopan dan kepercayaan diri pegawai dalam memberikan pelayanan.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pagelaran Utara secara keseluruhan berada dalam kategori baik. Indikator Tangible mendapat skor tertinggi dengan nilai IKM 85,48, menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan fasilitas fisik dan penampilan pegawai. Reliability memiliki skor 79,15, yang mengindikasikan bahwa meskipun pelayanan cukup baik, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal ketepatan waktu pelayanan dan sistem antrian.

Indikator Responsiveness dan Assurance menunjukkan hasil positif, dengan IKM masing-masing 81,83 dan 83,82, yang mencerminkan bahwa masyarakat merasa puas dengan kecepatan pelayanan serta profesionalisme pegawai. Sementara itu, Empathy memperoleh skor 81,59, menunjukkan bahwa pegawai mampu memberikan perhatian dan solusi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Secara keseluruhan, pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pagelaran Utara dapat dianggap memadai, meskipun ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, terutama pada Reliability dan sistem pengelolaan pengaduan. Penanganan keluhan dan efisiensi waktu pelayanan harus menjadi prioritas untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pagelaran Utara, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan masyarakat Kecamatan Pagelaran Utara merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu 90%, menilai kinerja pelayanan publik berada dalam kategori "Baik", yang mengindikasikan bahwa aspek-aspek pelayanan seperti Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, dan Empathy telah memenuhi ekspektasi masyarakat. Mayoritas responden adalah laki-laki (60%), yang sebagian besar bekerja sebagai aparat pekon. Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa laki-laki cenderung memberikan penilaian yang lebih tinggi terhadap kinerja pelayanan publik dibandingkan dengan perempuan. Faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi penilaian kinerja pelayanan publik adalah Tangible, Responsiveness, dan Reliability. Meskipun demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Pagelaran Utara telah memberikan pelayanan yang memadai dan memuaskan, namun masih ada ruang untuk perbaikan agar kualitas pelayanan semakin baik di masa mendatang.

Sebagai tindak lanjut, disarankan agar pegawai Kantor Kecamatan Pagelaran Utara terus mempertahankan dan meningkatkan kinerja pelayanan publik yang telah diberikan, dengan fokus pada peningkatan indikator Tangible, Responsiveness, dan Reliability. Upaya ini penting agar kualitas pelayanan tetap terjaga dan memenuhi harapan masyarakat. Selain itu, penting untuk memperhatikan sistem pengelolaan pengaduan agar respon terhadap keluhan masyarakat dapat ditangani dengan lebih efisien. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambah variabel lain yang belum teridentifikasi dalam penelitian ini, seperti faktor demografis lainnya atau aspek teknologi yang dapat mempengaruhi kinerja

pelayanan publik. Dengan melibatkan lebih banyak variabel, penelitian berikutnya diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di kantor kecamatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, S. (2020). Pengukuran kinerja dengan prinsip value for money pemerintah kota batu.
- Atabara, o., suprojo, a., & hardianto, w. T. (2024). Implementasi pelayanan rumah kemasan plut umkm kota batu. *Jurnal pendidikan sejarah dan riset sosial humaniora*, 4(3), 131-140.
- Dewi, A. R. (2020). Kata Pengantar. *Tunas Agraria*, 3(3). <https://doi.org/10.31292/jta.v3i3.129>
- Ekonomi, J., dan Terapan, B., Pasulu, I., & Pali, E. (2021). *Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Permenpan No 14 Tahun 2017 pada Puskemas Sanggalangi' Kabupaten Toraja Utara*. 2(1), 33-42.
- Husna, L. U., & Prasetya, B. P. (2024). Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Mitra Sakti Boshe VVIP Club Yogyakarta. *Jurnal Bintang Manajemen (JUBIMA)*, 2(2), 19-28. <https://doi.org/10.55606/jubima.v2i2.3039>
- Ismah, A., & Setyadi, Y. B. (2020). *Penilaian Kinerja Perangkat Desa Pabelan Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo Tahun 2019* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Kusuma, M. I. (2020). *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada Pt. Rajawali Citramass Kab. Mojokerto* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Majapahit Mojokerto).
- Keputusan Menpa No.63/KEP/M. PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- latifah, L. , munawarah. , M. & urahmah, N. (2024). munawarah.,M. *Jurnal Pelayanan Publik*.
- Refdi, Hadi Khaz, F., Erinaldi, & Adila, W. (2022). Analisis Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 4(2), 11-24. <https://doi.org/10.36917/japabis.v4i2.50>
- Maulidiah, S. (2014). Pelayanan Publik Full.In *Nucl. phys.* (Vol.13, Isue 1)
- Ngiram Jehuru, S., Sholichah, N., & Haryati, E. (2024). Analisis Kualitas RPelayanan Rekam Medis di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ruteng Kabupaten Manggarai. In *Nihayatus Sholichah, Eny Haryati SAP* (Vol. 2, Issue 1).
- Ramadhan, R. (2024). in Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 55-67. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.328>
- Riyanda Program Studi Administrasi Negara, R., Sosial Dan Humaniora Universitas Putera Batam, F., & Riau, K. (2017). Faktor-Faktor Yang Menghambat Kinerja Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batam (Vol. 9).
- Rizki Amalia Putri, Christian Wiradendi Wolor, & Marsofiyati Marsofiyati. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan pada PT XYZ Tangerang. *Jurnal Manuhara: Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 1(4), 374-384. <https://doi.org/10.61132/manuhara.v1i4.405>.
- Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 Tentang pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan pelayanan publik
- Poerwadarminta, W. J. S. dalam Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

- Sugiyono. (Husna & Prasetya, 2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, S., & Permatasari, D. M. (2022). Analisis kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan jatinegara kabupaten tegal tahun 2019-2020. *Qistie*, 15(2), 195. <https://doi.org/10.31942/jqi.v15i2.7508>
- Tafonao, Y. (2023). Hubungan Penilaian Kinerja Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Di Kantor Camat Gomo Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 6(1), 118-129.
- Suharto, S., & Permatasari, D. M. (2022). Analisis kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan jatinegara kabupaten tegal tahun 2019-2020. *Qistie*, 15(2), 195. <https://doi.org/10.31942/jqi.v15i2.7508>