



KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN

Nadian Bataweya¹, Zuchri Abdussamad², Rustam Tohopi³
Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo¹
Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo²
Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo³

@-mail: Nadianbataweya13@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) Bagaimana Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Leato Utara Kecamatan Dumboraya Kota Gorontalo (2) Faktor-Faktor Yang Menentukan Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kelurahan Leato Utara Kecamatan Dumboraya Kota Gorontalo. Metode penelitian ini Menggunakan deskriptif kualitatif karena penelitian ini mengeksplor fenomena kinerja pegawai kelurahan dalam Meningkatkan Kualitas pelayanan publik di Kelurahan Leato Utara. Teknik pengumpulan data ini melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan analisis data dimulai dari pencatatan, reduksi, display, verifikasi sampai penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor kelurahan Leato Utara pada aspek kualitas kerja pegawai masih belum optimal dari segi penampilan, kemampuan, daya tanggap, disiplin, dan tanggung jawab. Dan pada kuantitas kerja juga perlu ditingkatkan karna di samping pengerjaan sesuai SOP harus juga cepat pada penyelesaiannya. Dan pada aspek ketepatan waktu seharusnya memaksimalkan waktu dalam berkerja sehingga mampu menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugas dan pokok pekerjaan. Dan faktor faktor yang menentukan kinerja pelayanan yang dilihat dari ketersediaan sarana dan prasarana (komputer, printer,) yang harus dibenahi. Dan sumber daya manusia yang ada di kantor kelurahan Leato Utara masih harus di tingkatkan lewat bimtek yang di selenggarakan.

Kata Kunci : kinerja pegawai, kualitas, pelayanan publik

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out (1) How Employee Performance Improves Service Quality at the North Leato Subdistrict Office, Dumboraya District, Gorontalo City (2) Factors that Determine Employee Performance in Improving Service Quality in North Leato Subdistrict, Dumboraya District, Gorontalo City. This research method uses descriptive qualitative because this research explores the phenomenon of sub-district employee performance in improving the quality of public services in North Leato Sub-district. This data collection technique is through observation, interviews and documentation. The data analysis techniques used for data analysis start from recording, reduction, display, verification to drawing conclusions.

The results of this research show that employee performance in improving the quality of public services at the North Leato subdistrict office in terms of employee work quality is still not optimal in terms of appearance, ability, responsiveness, discipline and responsibility. And the quantity of work also needs to be increased because in addition to working according to the SOP, it must also be completed quickly. And in the punctuality aspect, you should maximize your time at work so you can complete the work that is the main task and work. And the factors that determine service performance are seen from the availability of facilities and infrastructure (computers, printers) that must be improved. And the human resources at the North Leato sub-district office still need to be improved through the technical guidance that is being held.

Keywords: employee performance, quality, public service

PENDAHULUAN

Kinerja di instansi pemerintah masih banyak terjadi permasalahan, terutama dalam permasalahan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Hal ini Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat.

Menurut Rohaeni (2016: 33) kinerja yaitu berasal dari pengertian performance. Adapula untuk memberikan pengertian performance sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun sebenarnya kinerja itu mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaannya berlangsung. Kinerja adalah gambaran mengenai sejauh mana suatu organisasi/program, pelaksanaan tugas telah dilaksanakan dalam mencapai sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi. (Nuraeni, 2019: 95)

Kualitas pelayanan merupakan metode yang dipilih secara empiris yang mungkin sebuah organisasi layanan untuk meningkatkan layanan. Metode ini melibatkan pengembangan pemahaman tentang kebutuhan pelayanan yang dirasakan dari target pelanggan. Ini diukur-

persepsi kualitas servis organisasi yang “sangat baik” analisis yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai driver untuk meningkatkan kualitas pelayanan”. (Rahmayanti, 2021: 22)

Adanya fenomena rendahnya kualitas pelayanan disinyalir akibat belum optimalnya kinerja pegawai. Sementara itu Pegawai disuatu instansi pada dasarnya merupakan satu-satunya sumber utama organisasi yang tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya, sebab bagaimanapun baiknya suatu organisasi, lengkapnya fasilitas serta sarana tidak akan bermanfaat tanpa adanya pegawai yang mengatur, menggunakan dan memeliharanya, oleh karena itu sangat dipelukan sumber daya yang berupa pegawai yang berkualitas. Juanda et al., (2022: 94) pelayanan adalah kualitas pelayanan para pegawai terhadap masyarakat, yang menjadi sesuatu yang di anggap efektif mungkin saja waktu yang akan datang tidak lagi memuaskan karena kurangnya inovasi sehingga perbaikan dan peningkatan perlu terus dilakukan. Pegawai harus dapat memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, maka pegawai harus memiliki kerja yang tinggi.

Salah satu organisasi birokrasi yang memiliki wewenang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Kelurahan. Kelurahan merupakan bagian dari pemerintah daerah yang berhadapan

langsung dengan masyarakat Oleh karena itu agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas diperlukan kinerja pegawai yang maksimal dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah dan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan mengamanatkan pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan diperoleh informasi terdapat permasalahan terhadap kinerja pegawai yang berada di kantor Kelurahan Leato Utara. Salah satu faktor internal yang ada dalam individu pegawai adalah kompetensi kinerja, dikarenakan kompetensi merupakan salah satu modal untuk mencapai kinerja yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Fenomena pada kompetensi kinerja pegawai yaitu kurangnya kompetensi beberapa pegawai disebabkan deskripsi jabatan yang dibebankan pada pegawai kurang sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki. hal ini disebabkan kurangnya kompetensi kinerja yang dimiliki oleh seorang pegawai.

Di samping itu, terkait dengan kinerja dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Leato Utara, peneliti menemukan bahwa adanya

ketidak efektifan terkait pelayanan yang diberikan, hal ini dapat dilihat dari kualitas kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih kurang maksimal, dimana terdapat ketidak kesesuaian antara apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan apa yang diberikan oleh para pegawai. Hal sesuai dengan pernyataan Masyita (2016: 238) yang menyebutkan bahwa pelayanan yang baik akan berlangsung bilamana pegawai melakukan pelayanan tepat waktu dalam menyelesaikan tugas-tugas pelayanan. Disisi lain bahwa pelayanan diberikan kepada masyarakat masih kurang merespon/menanggapi terkait alur pelayanan, yang tentunya hal ini cukup menimbulkan kebingungan pada masyarakat. Hal ini dinyatakan oleh salah seorang informan saat melakukan observasi awal penelitian.

Bentuk pelayanan kepada masyarakat masih belum maksimal. Dilihat dari adanya ketidak sesuaian target pekerjaan yang diselesaikan dalam sehari dan salah satu penyebab ketidak capaian target pekerjaan tersebut diakibatkan oleh sikap pegawai yang cenderung menunda pelayanan.

Dalam pelayanan publik, hal ini tentu saja tidak boleh terjadi, karena seorang pegawai seharusnya mampu untuk menjalankan tugas dan kewajiban sesuai dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan

oleh organisasi mengetani target kinerja pelayanan sebagaimana dalam standart operasional prosedur (SOP).

Disisi lain dalam aspek ketepatan waktu, peneliti mengamati bahwa selalu ada keterlambatan dalam memberikan pelayanan. dapat dilihat masih adanya pegawai yang menunda-nunda pekerjaan. Seperti, surat-surat keterangan atau surat pengantar yang diperlukan oleh masyarakat lambat selesai. Dan bukan itu saja, peneliti mengamati masih ada beberapa pegawai yang datang terlambat ke kantor, hal ini tentu saja dapat menimbulkanketerlambatan dalam bekerja dan menyelesaikan suatu pekerjaan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Narasumber dalam penelitian ini adalah Perangkat Kelurahan Leato Utara. Teknik penentuan informan dilakukan secara *purposive* memilih orang-orang yang dianggap paling mengetahui dan dapat memberikan informasi sesuai dengantujuan penelitian. Pengumpulan data menggunakan teknik Obsevasi, Wawancara dan Dokumentasi. Teknik Analisis Data menggunakan Pencatatan data, Reduksi Data, *Display* Data, Verivikasi Data dan penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kinerja pegawai

Kinerja para pegawai kantor Kelurahan merupakan sebuah keberhasilan atau totalitas hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai pada kantor Kelurahan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kelurahan Leato Utara. Pelayanan tersebut menyakut tentang pemenuhan hak hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk yang dirasakan masih belum seperti yang diinginkan oleh para masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan, dan keluhan masyarakat. Disisi lain masyarakat sebagai unsur utama yang dilayani belum memberikan kontrol yang efektif untuk mendorong dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik agar masyarakat merasakan kepuasan dalam pelayanan. Menurut Juanda et al., (2022: 94) pelayanan adalah kuliatas pelayanan para pegawai terhadap masyarakat, yang menjadi sesuatu yang dianggap efektif mungkin saja di waktu yang akan datang tidak lagi memuaskan karena kurangnya inovasi sehingga perbaikan dan peningkatan perlu terus dilakukan. Dalam pelaksanaan pemberian pelayanan sangat penting diperhatikan terutama terkait dengan memberikan kepuasan masyarakat dalam bidang pelayanan jasa itu sendiri.

(Abdussamad et al., 2021).

Pendapat Irawan (2017: 176) “Pelayanan publik adalah istilah untuk layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warga negaranya, baik secara langsung (melalui sektor publik) atau dengan membiayai pemberian layanan swasta. Layanan ini disediakan untuk masyarakat, baik secara umum atau secara khusus dan merupakan kepercayaan publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung jawabkan menghasilkan kepercayaan publik, sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik (*good governance*). Dalam penelitian ini kinerja pegawai di lihat dari kualitas kinerja, kuantitas kinerja, dan ketepatan waktu dalam bekerja.

Kualitas kerja

Kualitas kerja adalah sikap yang ditunjukkan oleh pegawai pada kantor Kelurahan Leato Utara yang berupa kerja Dan hasil kerja dalam pelayanan publik, Sesuai dengan hasil penelitian ditemukan bahwa kualitas kinerja pegawai Kelurahan dalam memberikan pelayanan publik pada kantor Kelurahan Leato Utara. Masih perlu untuk ditingkatkan, karena masih terdapat para pegawai yang belum mempunyai kemampuan penuh sebagai sumber daya manusi (pegawai) dalam memberikan pelayanan. hal ini bisa dilihat dari hasil penelitian bahwa keterampilan, kemampuan (*Skil*), kedisiplinan, daya tanggap, respon,

dan tanggung jawab masih belum terlihat pada pegawai Kelurahan Leato Utara.

Selain itu kantor Kelurahan Leato Utara juga di tuntutan untuk siap dan membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian pegawai kantor Kelurahan Leato Utara untuk melalui mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya kualitas kinerja pegawai dalam pelayanan publik.

Kemampuan Aparatur/Pegawai pada Kantor Kelurahan Leato Utara Kecamatan Dumboraya Kota Gorontalo untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan tepat waktu, akurat, dan terpercaya serta memberikan pelayanan yang sama adalah merupakan salah satu elemen penting yang harus dimiliki oleh pegawai pada Kantor Kelurahan Leato Utara.

Sesuai hasil penelitian ketanggapan bahwa sikap tanggap dan kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan pada kantor Kelurahan Leato Utara belum terpenuhi dengan seutuhnya karena para pegawai belum memiliki respon yang cepat terhadap apa yang menjadi kemauan dari masyarakat itu sendiri, artinya pegawai Kelurahan belum memiliki daya tanggap untuk menciptakan pelayanan yang baik bagi masyarakat dan daya tanggap ini akan semakin optimal jika adanya pengembangan kapasitas bagi pegawai Kelurahan untuk lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan yang di harapkan oleh

masyarakat. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesigapan dari pegawai pada Kantor Kelurahan Leato Utara Kecamatan Dumboraya Kota Gorontalo dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat di jelaskan bahwa kualitas pelayanan publik bagi masyarakat yang ada di Kelurahan Leato Utara yaitu masih belum memenuhi standar kualitas pelayanan yang di harapkan oleh masyarakat dalam menciptakan kepuasan atas pelayanan dari kantor Kelurahan Leato Utara, karena hanya mampu memberikan pelayanan yang cukup baik. Dan kinerja pegawai kantor Kelurahan harus ditingkatkan agar mampu menciptakan kualitas pelayanan publik yang di inginkan oleh masyarakat, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik lebih baik adalah suatu keharusan yang segera dilakukan untuk menciptakan pelayanan yang efisien, dan efektif.

Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja merupakan sebuah nilai kerja yang dihasilkan pegawai Kelurahan dalam pelayanan publik pada kantor Kelurahan Leato Utara dilihat dari banyaknya kinerja yang di dapat oleh para pegawai selama bekerja, yaitu penetapan target sesuai kemampuan yang objektif, penyelesaian pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan dengan mekanisme kerja berdasarkan SOP. Sesuai

hasil penelitian ditemukan bahwa kuantitas kinerja para pegawai kantor Kelurahan Leato Utara terwujud melalui penetapan target sesuai kemampuan yang rasional dan mekanisme kerja berdasarkan SOP. Sedangkan penyelesaian pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan belum mewujudkan kuantitas kinerja pegawai kantor Kelurahan Leato Utara.

Dengan mempertimbangkan kemampuan yang rasional dari para pegawai maupun sumber daya anggaran dan sumber daya peralatan pada kantor Kelurahan Leato Utara, maka diharapkan secara kuantitas hasil pekerjaan pegawai dalam melakukan pelayanan publik di kantor Kelurahan Leato Utara memenuhi indikator nilai jumlah pekerjaan yang di hasilkan sesuai dengan apa yang berlaku pada kantor Kelurahan Leato Utara. Agar tidak terjadi pentimpangan dari standar yang telah ditentukan.

Kuantitas hasil kerja di kantor Kelurahan Leato Utara tidak lepas dari SOP yang menjadi landasan bagi para pegawai Kelurahan untuk melakukan pelayanan publik sesauai dengan mekanisme yang telah di tetapkan. Sehingga terdapat temuan penyelesaian pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan belum dapat menunjukkan kuantitas kinerja pegawai Kelurahan dalam memberikan pelayanan publik pada kantor Kelurahan Leato Utara, maka harus menerapkan standar pelayanan

pelayanan minimum untuk seluruh pekerjaan yang ada di kantor Kelurahan Leato Utara.

Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan penggunaan jam kerja oleh pegawai Kelurahan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada kantor Kelurahan Leato Utara sehingga pekerjaan selesai tepat waktu yang ditentukan dilihat dari ketepatan waktu masuk, dan pulang kerja, meninggalkan tempat kerja sesuai izin, memaksimalkan waktu kerja di kantor Kelurahan dan dapat menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugas pokok pada waktu kerja. Sesuai dengan hasil penelitian di dapati ketepatan waktu pegawai Kelurahan Leato Utara terwujud melalui ketepatan waktu masuk dan pulang kerja, izin di waktu jam kerja, sedangkan penyelesaian pekerjaan yang menjadi tugas pokok pada waktu jam kerja belum dapat diwujudkan ketepatan waktu pegawai Kelurahan dalam memberikan pelayanan publik pada kantor Kelurahan Leato Utara. Dengan adanya ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan berarti pegawai kantor Kelurahan dapat menghargai waktu dan masyarakat sebagai penerima pelayanan dapat mengisi waktu dengan kegiatan kegiatan bermanfaat.

Faktor Faktor Yang Menentukan Kinerja Pelayanan

Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi pelaksanaan kerja yang ada di kelurahan Leato Utara. Sesuai hasil penelitian di temukan bahwa peralatan dan perlengkapan kerja seperti komputer, printer dan fasilitas lainnya menjadi faktor pendukung untuk melakukan peningkatan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan pada kantor Kelurahan Leato Utara. Namun masih terdapat sarana prasarana yang kurang memadai sehingga menjadi faktor penghambat kinerja para pegawai kantor Kelurahan Leato Utara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. hal ini dapat dilihat dari beberapa peralatan dan perlengkapan yang masih rusak dan tidak bisa dipakai.

Sumber daya manusia

Sumber daya manusia merupakan kemampuan pegawai Kelurahan dalam memberikan pelayanan publik pada kantor Kelurahan Leato Utara, sebagai suatu kapasitas perorangan untuk mengerjakan berbagai tugas dalam pekerjaan yang dapat di lihat dari pengalaman, pelatihan dan pendidikan. Sesuai hasil penelitian ditemukan bahwa sumber daya manusia dari pengembangan, pelatihan dan pendidikan kerja menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor Kelurahan Leato Utara. Namun pada aspek kekurangannya masih harus di lakukan pengembangan dalam segi

pendidikan bagi seluruh pegawai kantor Kelurahan Leato Utara karena hal tersebut bisa menjadi faktor penghambat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor Kelurahan Leato Utara.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan di kantor Kelurahan Leato Utara belum memenuhi standar kualitas pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat yang dapat menciptakan kepuasan dalam pelayanan administrasi. Kinerja pegawai kantor Kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor Kelurahan Leato Utara dilihat dari kualitas kerja belum terwujud dan masih perlu untuk dibenahi. Pada peningkatan kemampuan para pegawai dan keterampilannya dalam bekerja, terlaksana melalui penetapan target sesuai kemampuan yang rasional dan mekanisme kerja berdasarkan SOP. Namun belum terwujud dalam penyelesaian pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan. Dari segi ketepatan waktu terwujud melalui ketepatan waktu masuk dan pulang kerja, meninggalkan tempat kerja sesuai izin, dan memaksimalkan waktu kerja di tempat kerja. Namun belum terwujud penyelesaian pekerjaan yang menjadi tugas pokok pada jam kerja.

Faktor yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada kantor Kelurahan melalui kinerja pegawai Kelurahan Leato

Utara dalam memberikan pelayanan publik yaitu adanya sarana prasarana dan sumber daya manusia yang mampu mewujudkan pelayanan publik yang baik pada kantor Kelurahan Leato Utara. Namun masih terdapat faktor penghambat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Leato Utara dari segi fasilitas yang rusak dan belum memadai dan juga jenjang pendidikan dari para sumber daya manusia yang ada di Kantor Kelurahan Leato Utara.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z., Tahir, A., & Arsana, I. K. S. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Di Gorontalo Utara). *Efisiensi : Kajian Ilmu Administrasi*, 18 (1), 45–62. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v18i1.37275>
- Amilia, S. (2017). Pengaruh citra merek, harga, dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian handphone merek xiaomi di kota langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 6(1), 660–669.
- Andra, A., & Surya, I. (2018). Efektifitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sungai Dama Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. *e-journal ilmu pemerintahan. E-Journal Ilmu Pemerintahan*, ISSN, 2458–2477.
- Aziz, N., & Dewanto, I. J. (2022). Model Penilaian Kinerja Karyawan dengan Personal Balanced Scorecard:(Studi Kasus Universitas Tangerang Raya). *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 1 (2), 168-177.
- Dahri, J., Paranoan, D. B., & Idris, A. (2017). Kinerja Aparatur pada era Pelaksanaan

- Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kantor Camat Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Administrative Reform*, 2 (3), 433-444.
- Dewi, R. S. (2016). Analisis Kepuasan Konsumen pada Pedagang Kaki Lima di Kawasan Simpang Lima Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 5 (1), 13–23.
- Ginting, K. P., Herawati, A. R., & Subowo, A. (2023). IMPLEMENTASI PROGRAM REVITALISASI PASAR BERDASARKAN SNI 8152: 2021 PASAR RAKYAT DI PASAR JOHAR SEMARANG. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12 (2), 526-546.
- Hidayat, R., Awaluddin, M., & Candra, C. (2019). Implementasi kebijakan pariwisata halal di NTB (studi implementasi kebijakan Peraturan Daerah Provinsi NTB No. 2 Tahun 2016 tentang Pariwisata Halal). *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 6 (2), 85-92.
- Irawan, B. (2017). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma (JP)*, 2 (1), 174–201.
- Juanda, M. R. F., Dayat, U., & Adiarsa, S. R. (2022). Efektivitas Program Aplikasi Sambara Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Bogor. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 10 (2), 93–99.
- Lantara, I. W. A. (2018). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Di Pt. Indonesia Tourism Development Corporation (Itdc). *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 10 (1), 231–240.
- Mamesah, P. R. E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Lucky Inn Manado. *Productivity*, 1 (1), 46–52.
- Masyita, S. (2016). Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Masyarakat untuk Pembuatan E-KTP pada Kantor Kecamatan Bontoa Kabupaten Maros. *Jurnal Ilmiah Bongaya*, 1(1), 236–249.
- Michael, M. Arwin, A., Yuliana, Y. Anggraini, D. & Nugroho, N. (2021). Studi Tentang Rekrutmen Karyawan di PT Kencana Persada Nusantara Batang Kumu. *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Informasi (SENSASI)*, 3(1), 431–435.
- Naim, I. Isa, R., & Tohopi, R. (2022). Efektivitas Program Generasi Berencana Dalam Pengembangan Keluarga Berkuallitas Di Kecamatan Duingi Kota Gorontalo. *Jambura Journal of Administration and Public Service*, 2 (2), 91–98.
- Nuraeni, Y. (2019). Kinerja Seksi Usaha Ekonomi Masyarakat Dalam Pemberdayaan Pengelola Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) Di Kabupaten Subang. *The World of Business Administration Journal*, 93–111.
- Rahmayanti, W. M. (2021). *Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Keandalan dalam Kualitas Pelayanan Publik di KPP Pratama Baubau. The Influence of Employee's Work Professionalism on Reliability in The Quality of Public Service in the Primary Tax Office of Baubau.* Universitas Hasanuddin.
- Rambe, S.E., & Tarigan, U. (2015). Analisis Organisasi Melalui Pendekatan Perilaku Terhadap Kinerja di Kantor Camat Medan Sunggal Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 5(2), 218–239.
- Rismawati, S. E., & Mattalata, S. E. (2018). *Evaluasi Kinerja: Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan* (Vol. 1). Celebes Media Perkasa.
- Rohaeni, H. (2016). Model gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi*

- Manajemen Dan Bisnis*, 4 (1), 32-47.
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U. Nurmandi, A. Kumorotmo, W. & Suranto, S. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Birokrasi Pemerintahan. *Caraka Prabu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(01), 22–36.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 11 (2).
- Saputro, H. E. (2015). Kualitas Pelayanan Publik. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 2 (1).
- Sebayang, S., & Sembiring, J. (2017). Pengaruh self esteem dan self efficacy terhadap kinerja karyawan studi kasus di pt. finnet indonesia. *EProceedings of Management*, 4 (1).
- Sudaryo, Y., Aribowo, A., & Sofiati, N. A. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kompensasi Tidak Langsung dan Lingkungan Kerja Fisik*. Penerbit Andi.
- Widiaswari, R. R. (2016). Pengaruh kinerja aparatur pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Banjar baru. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Keuangan*, 2(2)