

Kinerja pelayanan publik dalam administrasi kependudukan

Lusius Geor Dempok*

Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ekonomi Dan Sosial, Universitas Amikom Yogyakarta

*E-mail: lusius.dempok@students.amikom.ac.id

Abstrak

Penelitian ini mengkaji tentang pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kecamatan Comal, Kabupaten Pemalang. Permasalahan muncul pada kapasitas sumber daya manusia aparatur kecamatan belum dapat beradaptasi terhadap perkembangan digital. Hal ini yang menarik untuk diteliti sehingga penelitian ini hendak mencari jawaban terkait bagaimana kinerja aparatur kecamatan dalam pelayanan administrasi kependudukan, serta factor yang menjadi penghambat dari kinerja aparatur Kecamatan Comal dalam pelayanan tersebut. Penelitian ini menggunakan teori kinerja, dimana suatu kondisi yang harus diketahui dan dipastikan oleh pihak-pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dalam hubungannya dengan visi perusahaan atau organisasi serta memahami dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Adapun, metode penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya penurunan kualitas kinerja aparatur dan pegawai di kantor kecamatan Comal.

Kata Kunci: administrasi kependudukan; Kabupaten Pemalang; Kecamatan Comal; kinerja; pelayanan publik

1. Pendahuluan

Penelitian ini mengkaji tentang pelayanan public terkait pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Comal, Kabupaten Pemalang. Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Pasolong, 2007). Pelaksana pelayanan publik adalah pemerintah, dimana sasaran pelayanan public adalah masyarakat. Pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah mencakup fungsi komunal dan administratif. Dimana keduanya hadir, maka kinerja pelayanan prima (good governance) dapat dicapai. Nilai-nilai pelayanan publik juga telah diperkuat dengan disahkannya Undang-Undang Pemerintahan Daerah Nomor. 32 Tahun 2004. Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pemerintahan diatur dalam tata tertib kerja masing-masing organisasi, dan diharapkan kepentingan masyarakat, khususnya dalam lingkup pemerintahan, dilindungi dalam kerangka otonomi daerah. pengelolaan urusan publik atau pemeliharaan infrastruktur publik. Gagasan menciptakan layanan untuk administrator administrasi dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan kemanjuran layanan administrasi adalah prinsip dasar aturan administrasi. Layanan administrasi saat ini tampak tidak efisien dan lamban sebab kurangnya koordinasi pengawasan dan pendelegasian tugas. Ketika hasil dan harapan terpenuhi, itulah yang kami sebut pelayanan yang baik. Ketika layanan lembaga pemerintah efisien dan efektif, mereka dikatakan berkualitas tinggi. Sumber umum dari masalah layanan adalah putusanya komunikasi antara lembaga pemerintah dan orang-orang yang mereka layani. Selain itu, pelaksana pelayanan publik berjuang dengan kurangnya keahlian dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang, yang mengakibatkan inovasi organisasi tidak optimal.

Kinerja digunakan untuk mencirikan hasil upaya organisasi selama periode waktu tertentu dibandingkan dengan banyak kriteria, seperti biaya historis atau prediksi, efisiensi, daya tanggap manajemen terhadap kebutuhan pemangku kepentingan, dan sebagainya. Di sisi lain, kinerja adalah hasil dari apa yang mampu dilakukan individu atau tim di dalam organisasi, sesuai dengan peran dan tanggung jawab yang diberikan kepada mereka. moral, etika, dan dari sudut pandang hukum (Suyadi Prawirosentono (2008). Selanjutnya, kinerja adalah hasil akhir dari usaha seorang pegawai dalam memenuhi tugasnya sesuai dengan job description (Prabu, 2010). Dengan demikian, kinerja adalah suatu kondisi yang harus diketahui dan dipastikan oleh pihak-pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dalam hubungannya dengan visi perusahaan atau organisasi serta memahami dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Oleh karena itu, sejauh mana

suatu organisasi atau instansi pemerintah berhasil dalam usahanya memaksimalkan produktivitas dapat diukur dengan melihat kinerjanya. Lebih lanjut, tidak ada hasil akhir yang konkret, tidak ada keuntungan finansial, dan metode produksi mungkin tidak ada hubungannya dengan layanan itu sendiri jika menyangkut layanan. Selain itu, pelayanan adalah kebaikan sesaat, immaterial yang bisa dirasakan ataupun dialami (Lovelock dan Wright, 2002). Artinya, tidak seperti barang berwujud, jasa tidak dapat dimiliki secara fisik karena tidak memiliki bentuk nyata, bersifat sesaat ataupun berumur pendek, tetapi bisa dialami dan dirasakan oleh penerima jasa. Dari perspektif ini, layanan bisa diartikan sebagai kegiatan yang membantu dalam persiapan dan pengelolaan produk ataupun layanan yang disediakan oleh satu pihak ke pihak lainnya.

Pelayanan public adalah mencakup pemenuhan kebutuhan manusia dengan cara, atau bentuk tertentu, baik melalui usaha sendiri maupun usaha orang lain (Moenir, 2015). Dalam konteks ini, aktivitas mengacu pada proses penggunaan akal, intelek, panca indera, pelengkap, dan/atau tanpa alat bantu seseorang untuk memperoleh barang ataupun jasa. Proses pemenuhan persyaratan melalui tindakan orang lain disebut sebagai layanan. Pada aspek mencapai tujuan organisasi, proses yang dimaksud dalam istilah pelayanan mengacu pada proses manajemen yang terbatas. Oleh sebab itu, layanan yang dimaksud adalah kumpulan organisasi manajemen. Meskipun demikian, dalam pengertian yang komprehensif, prosedur mencakup semua upaya individu guna mencapai tujuan. Selanjutnya, pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler, 2006). Lebih lanjut, menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Republik Indonesia mengeluarkan peraturan perundang-undangan yang dapat mengatur kegiatan administrasi kependudukan yaitu Undang-Undang No. 24 Tahun 2013, yang mana undang-undang ini merupakan perubahan 14 dari Undang-Undang No. 23 tahun 2006, tentang Administrasi Kependudukan. Pada pasal 1 Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 disebutkan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam mengeluarkan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pada penelitian ini, sumber daya manusia menjadi penyebab utama buruknya pelayanan publik Kecamatan Comal, sebab mayoritas aparatur di Kecamatan Comal berusia antara 40 sampai 50 tahun. Potensi sumber daya manusia juga sangat rendah, sebab karyawan tidak bisa mengoperasikan komputer secara efektif, sehingga proses pengelolaan data dan tugas lainnya dilaksanakan secara manual. Dengan demikian, penelitian ini mengkaji kinerja pelayanan publik dalam administrasi kependudukan di kecamatan comal, Kabupaten Pemalang.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Comal, Kabupaten Pemalang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk dapat mendapatkan informasi mengenai objek penelitian. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis data deskriptif, peneliti akan mendeskripsikan data yang telah di dapat dan diolah menjadi kata-kata, gambar, dan diagram dengan tujuan agar dapat lebih mudah untuk di pahami sesuai dengan fakta yang ada di lapangan. Data yang diolah berasal dari sumber data primer, wawancara, catatan lapangan, dan dokumen Kecamatan Comal.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil

Dalam hal kualitas pelayanan, kecamatan Comal mendapatkan nilai bagus berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) (Nur Hidayah, wawancara pada bulan November tahun 2020) Hal ini menunjukkan adanya penurunan dibandingkan tahun 2019, yakni nilai skor 77 dari nilai tahun lalu yaitu 82. Hal tersebut terlihat dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan antara

Januari hingga Agustus Tahun 2020 Oleh karenanya, pelayanan yang diberi masih belum cukup untuk memuaskan masyarakat. Hal ini mengindikasikan adanya penurunan kualitas kinerja aparatur dan pegawai di kantor kecamatan Comal, meskipun masih termasuk kategori baik. Meskipun demikian, apabila hal ini tidak ditangani dengan baik dan dibiarkan terus menerus, kualitas pelayanan yang ditawarkan dapat semakin menurun dan semakin jauh dari tujuan awal pelayanan publik dan penyampaiannya, yaitu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pada aspek faktor penghambat proses pelayanan public dalam bidang administrasi kependudukan, faktor-faktor tersebut ditunjukkan bahwa hanya beberapa staf di kecamatan comal memahami standart operating producer (SOP) dan standart pelayanan minimal (SPM). Hal ini ditunjukkan berdasarkan data wawancara yang menyebutkan bahwa sebagian staf ada, ada juga yang tidak memahami standart operating producer (SOP) dan standart pelayanan minimal (SPM) tersebut. Adapun, bagian organisasi telah mengadakan kompetisi inovasi tahunan setiap tahunnya dimana sebenarnya dapat dimanfaatkan untuk mengatasi hal tersebut. Hal ini dikarenakan beberapa pegawai di kantor kecamatan Comal masih belum memahaminya. Selanjutnya, factor sumber daya manusia dan biaya menjadi factor yang menghambat implementasi yang efektif. Selain itu, factor yang lain berupa sumber daya manusia yang mayoritas pegawainya sudah lanjut usia, serta terdapat kendala dari segi sarana dan prasarana. Lebih lanjut, Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Pemalang setiap tahun menyelenggarakan berbagai kegiatan di kantor Kecamatan Comal, terkait inovasi pelayanan publik, namun sangat disayangkan inovasi ini tidak dilaksanakan karena keterbatasan sumber daya manusia yang berkaitan dengan usia dan infrastruktur yang belum memadai sehingga belum bisa memaksimalkan kecanggihan teknologi yang dibutuhkan di era digital saat ini. Hal ini juga dihambat dengan adanya kondisi pandemic Covid-19 sehingga adanya kebijakan pembatasan dari pemerintah terkait aktivitas diluar rumah. Hal ini sangat menyulitkan karena membutuhkan layanan daring atau online, sedangkan cara pengolahan datanya masih dilaksanakan secara manual ataupun konvensional dan semakin banyaknya layanan yang dibutuhkan masyarakat pada saat itu.

Adapun, solusi dari factor penghambat ini adalah Berdasarkan permasalahan atau kasus yang terjadi pada penurunan kinerja pegawai Kantor Kecamatan Comal, maka perlu dilakukan evaluasi kembali sehingga dapat diketahui apa saja yang salah dalam suatu organisasi tersebut. Kemudian perlu untuk dilakukan sebuah pelatihan berbasis kompetensi. Dimana, pada program pelatihan ini difokuskan pada penguasaan kemampuan kerja yang meliputi pengetahuan, keterampilan dan sikap yang harus diterapkan di tempat kerja sesuai dengan standarnya. Dimana pengetahuan yang dilakukan mencakup berbagai informasi apa saja atau SOP yang terdapat di Kantor Kecamatan tersebut, agar tidak terjadi kekeliruan ataupun kesalahpahaman, sekaligus pengetahuan dan pemahaman terkait tugas atau jobdesknya masing-masing. Kemudian pelatihan keterampilan sendiri, mencakup kemampuan diri dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya, serta ditambah dengan keterampilan dalam menggunakan teknologi agar inovasi yang sudah ada, dapat direalisasikan dengan baik dan tidak berujung dengan kesia-siaan saja. Sehingga pelayanan dapat dilakukan secara efisien dan maksimal serta tidak dilakukan secara manual lagi. Dan pelatihan terkait dengan sikap, dimana pelatihan ini mencakup pada sifat atau watak yang harus dimiliki oleh masing-masing aparatur atau pegawai. Misalnya sopan dan ramah terhadap masyarakat serta peka terhadap situasi di tempat kerja. Selain itu pemenuhan terhadap sarana dan prasarana juga sangat diperlukan, karena hal tersebut juga akan sangat menunjang kualitas kinerja pegawai dan kualitas pelayanan yang diberikan. Maka diharapkan melalui pelatihan-pelatihan tersebut, kinerja pegawai di kantor Kecamatan Comal dapat meningkat dan tidak lagi mengalami penurunan serta tujuan dari organisasi tersebut dapat tercapai.

3.2. Pembahasan

Kinerja di tempat kerja mengacu pada seberapa baik pekerja melaksanakan tugasnya (Henry Simamora (2004). Prestasi kerja adalah bagian dari kinerja karena mencerminkan bagaimana pekerja benar-benar bertindak dalam posisi yang ditugaskan kepada mereka Mangkunegara, 2009). Secara keseluruhan, kinerja seorang karyawan adalah hasil akhir dan output yang dia hasilkan selama melakukan tugas pekerjaannya selama periode waktu tertentu. Produktivitas perusahaan hanya dapat meningkat jika karyawannya berkinerja baik. Kinerja seorang karyawan bersifat unik sebab setiap karyawan memiliki tingkat keterampilan yang berbeda dalam melaksanakan tanggung jawabnya.

Indikator pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006; 50) meliputi lima indikator, yaitu produktivitas, kualitas layanan responsivitas, tanggungjawab dan akuntabilitas

Menurut Ibu Nur Hidayah, sumber daya manusia, sarana prasarana yang belum mencukupi, serta banyaknya layanan yang diberikan dan tata cara pengolahan datanya masih dilaksanakan secara manual ataupun konvensional menjadi factor penghambat kinerja aparatur Kecamatan Comal. Pasaunya, mayoritas pegawai kantor Kecamatan Comal sudah tidak produktif sehingga menyulitkan mereka yang butuh layanan online. Apalagi seperti situasi saat ini, dimana segala aktivitas komunal di luar rumah tangga dibatasi oleh kebijakan pemerintah akibat pandemi Covid-19. Oleh karena itu, Pemerintah Kecamatan Comal akan melakukan wawancara dengan anggota masyarakat untuk mengukur kepuasan terhadap layanan yang ditawarkan oleh otoritasnya. Selain itu, sesudah menerima layanan tersebut, masyarakat bisa memberi umpan balik.

Pada dasarnya, penilaian kinerja sangat penting untuk pengembangan efektivitas dan efisiensi organisasi sebab kebijakan dan program SDM yang lebih baik. Dinamika pertumbuhan organisasi sangat diuntungkan dari evaluasi kinerja individu karena mengungkapkan keadaan sebenarnya dari kinerja karyawan. Berikut adalah indikator penilaian kinerja pegawai khususnya di bidang jasa yakni pelayanan yang kondusif, disiplin, tanggungjawab, kecepatan dan ketepatan waktu, keramahan dan kesopanan, hubungan konsumen yang baik, ketangkasan, dan penampilan. Dengan menggunakan metrik moneter dan non-moneter, gagasan pengukuran kinerja dalam organisasi sektor publik mencoba membantu pejabat publik dalam menilai keefektifan suatu rencana. Mengukur kinerja di sektor publik membantu pemerintah bekerja lebih baik dengan hal-hal seperti melayani publik, mengalokasikan dan membuat pilihan, dimintai pertanggungjawaban, dan berkomunikasi dengan pelanggan mereka. Tujuan mengukur kinerja sektor publik ada tiga, yakni mengukur kinerja membantu pemerintah memusatkan perhatian pada hal yang paling penting, mencapai tujuan dan sasaran program mereka. Sebagai hasilnya, organisasi sektor publik akan dapat menjalankan misinya dengan lebih efisien dan efektif, indikator kinerja digunakan untuk mendorong pembuatan kebijakan dan alokasi sumber daya di sektor public, metrik untuk organisasi layanan publik bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan memperkuat hubungan dengan klien. Adapun, tujuan pengukuran kinerja memiliki enam tujuan yang terlibat dalam mengukur kinerja sektor public, yakni guna menilai sejauh mana tujuan organisasi sudah tercapai, menawarkan fasilitas untuk pendidikan karyawan, tingkatan kinerja periode berikutnya, berikan pendekatan sistematis untuk memutuskan *reward* serta *punishments*, memotivasi karyawan, menetapkan akuntabilitas public (Mahmudi R, 2000). Hal tersebut terdapat beberapa manfaat yakni mengenal konsumen lebih baik dan melibatkan mereka dalam proses memastikan kepuasan mereka dapat dicapai melalui pemantauan kinerja versus harapan pelanggan, menginspirasi pekerja untuk memberikan layanan sebagai bagian dari rantai pasokan internal yang melayani klien yang sudah ada, kenali sumber pemborosan dan upaya-upaya untuk menanggulangnya, serta akan sangat membantu untuk membuat tujuan strategis, yang seringkali abstrak, menjadi lebih spesifik, dan membuat kesepakatan untuk perubahan dengan penghargaan (Lynch dan Cross, 1993).

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang menjelaskan metode berurutan untuk menyelesaikan pekerjaan yang berupaya menghasilkan hasil yang akurat dengan cepat (Laksmi, 2008). Dimana ketika Standar Operasional Prosedur (SOP) ini tersedia akan membuat standar organisasi lebih jelas dan lebih mudah dipahami. Standar Operasional Prosedur (SOP) kantor Kecamatan Comal dikembangkan secara rahasia dan hanya dibahas di antara mereka yang memiliki kepentingan dalam proses pembuatan kebijakan. Di bagian tengah juga terdapat dasar-dasar implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan relevansi ataupun penerapan standart pelayanan minimal (SPM). Hal ini memperlihatkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dibuat dan dilaksanakan oleh Kecamatan Comal sudah cukup baik, namun masih kurang dalam mencapai tingkat kualitas dan konsistensi layanan yang diinginkan. Hal ini dinyatakan bahwa dari bulan Januari hingga Agustus Tahun 2020, dilaksanakan wawancara Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan dilaporkan ke Badan Organisasi. Adapun, individu yang ingin mengajukan pengaduan terkait pengaduan bisa memakai kotak saran. Selanjutnya, terbukti bahwa data dan informasi tingkat kepuasan masyarakat disimpan dalam database yang merupakan bagian dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Selanjutnya, data dikumpulkan melalui survey kuantitatif dan kualitatif terhadap persepsi masyarakat umum terhadap kualitas pelayanan pemerintah. Hal ini sesuai dengan Peraturan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilaksanakan sedikitnya satu kali dalam setahun untuk menentukan dan menilai pelayanan yang sudah telah disediakan. Prosedur berikut menjelaskan cara menginterpretasikan data Flowchart pada petugas dan individu adalah :

- 1) Individu yang membutuhkan layanan mengajukan permintaan kepada staf yang sedang bertugas dengan penunjukan penerima 1.
- 2) Setelah petugas menerima map ataupun dokumen dan memeriksa kelengkapan dokumen yang termasuk persyaratan standar operasional, kemudian diberi tanda "proses" dan diberi kepada petugas 2.
- 3) Setelah proses pelayanan selesai, petugas menyerahkan berkas kepada Kecamatan untuk disetujui.
- 4) Kemudian dikembalikan ke petugas pengolah 3 untuk ditindaklanjuti berlandaskan permintaan pemohon.
- 5) Kemudian diberi kepada staf yang ditugaskan, yang kemudian akan memberikannya kepada pemohon.

4. Kesimpulan

Dari pembahasan sebelumnya bisa disimpulkan bahwasanya kualitas dan sistem pelayanan yang diterapkan aparatur pemerintah di kantor Kecamatan Comal memang sangat baik berlandaskan hasil Survei Kepuasan Masyarakat. Namun pelayanan prima saja tidak cukup, sebab indikator pelayanan yang utama adalah kepuasan pengguna. Dimana masih banyak ruang untuk perbaikan guna memberi pelayanan yang sebaik mungkin. Selain itu, aktor-aktor dalam pelayanan publik harus mampu membangun kepercayaan publik, tidak hanya melalui praduga kepercayaan, tetapi juga melalui tindakan nyata dan kinerja yang efektif, sehingga pelayanan publik pemerintah tidak berjalan sendiri-sendiri ataupun tidak efektif. Untuk mengetahui apa yang salah dengan suatu organisasi, perlu dilaksanakan evaluasi kembali kinerja pegawai Kantor Kecamatan Comal yang menurun berlandaskan permasalahan ataupun kasus yang pernah terjadi. Kemudian, pelatihan berbasis kompetensi harus diberikan. Program pelatihan ini menitikberatkan pada penguasaan keterampilan kerja yang meliputi pengetahuan, kemampuan, dan disposisi yang harus dimanfaatkan di tempat kerja sesuai standar. Dimana pengetahuan itu meliputi segala informasi ataupun SOP yang terdapat di Kantor Kecamatan, sehingga tidak terjadi kesalahan ataupun kesalahpahaman, serta pengetahuan dan pemahaman yang berkaitan dengan tugas ataupun jobdesk masing-masing. Kemudian, pelatihan keterampilan itu sendiri, termasuk kemampuan diri dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, ditambah dengan keterampilan dalam memanfaatkan teknologi, agar inovasi yang ada bisa diterapkan dengan baik dan tidak gagal. Sehingga pelayanan bisa dilaksanakan secara maksimal dengan efisien dan tidak lagi secara manual. Dan pelatihan yang berkaitan dengan sikap, dimana pelatihan ini membahas hakikat ataupun karakter yang harus dimiliki oleh setiap aparatur ataupun pegawai. Misalnya, ramah dan sopan terhadap masyarakat dan peka terhadap situasi tempat kerja. Selain itu, pemenuhan sarana dan prasarana sangat penting, sebab hal ini juga akan meningkatkan kualitas kinerja karyawan dan kualitas layanan yang ditawarkan secara signifikan. Melalui pelatihan-pelatihan itu diharapkan kinerja pegawai di kantor Kecamatan Comal akan meningkat dan tidak lagi menurun sehingga organisasi bisa mencapai tujuannya.

5. Ucapan terimakasih

Terima kasih kepada kantor kecamatan Comal beserta seluruh pegawai dan staf. Serta saya mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing Mei Maemunah, S.H., M.M. Serta semua dosen ilmu pemerintahan Universitas Amikom Yogyakarta. Serta doa orang tua beserta keluarga yang selalu mendukung apa saya dalam bidang apapun.

Daftar Pustaka

- Agus Dwiyanto. 2006. Mewujudkan Good Governace Melayani Publik Yogyakarta: UGM Press.
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik
- Laksmi (2008) mplementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kinerja Karyawan PT. Amanah Finance Cabang Parepare)
- Lovelock dan Wright (2002) PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN, MOTIVASI KERJA DAN FASILITAS KERJA DALAM ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI (STUDI KASUS PADA DINAS PERTANIAN KABUPATEN MAPPI)
- Mangkunegara (2009). MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
- Mahmudi, R. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Motivasi Berprestasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru
- Mahmudi, R. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Motivasi Berprestasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru
- Moenir (2015) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada Idexpress Surabaya
- Pasolong, (2007) PENGARUH FASILITAS, LINGKUNGAN KERJA DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KANTOR CAMAT SANGATTA SELATAN KABUPATEN KUTAI TIMUR. 508-509
- Prabu (2010) PENGARUH KOPETENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT.PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA BARAT DAN BANTEN DI AREA PELAYAN JARINGAN CIMAHI
- Rukayat, Yayat. 2017. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN PASIRJAMBU, dalam jurnal Ilmiah Magister
- Suyadi Prawirosentono (2008). Analisis Kinerja Pegawai Pada Bagian Tilang (Studi Kejaksanaan Negeri Surabaya),27-32
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik