

KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT PADANG GUCI HILIR

Ervan Megianto Rusli

¹Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Publik
Universitas Muhammadiyah Bengkulu, Bengkulu, Indonesia

Email: ervanmt07@gmail.com

ABSTRAK

Pegawai yang berkinerja baik mampu menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat, memberikan layanan yang ramah dan profesional, serta mematuhi aturan yang berlaku. Selain itu, mereka mampu mengadopsi teknologi baru untuk meningkatkan layanan dan berkomunikasi secara jelas dengan masyarakat. Kinerja pegawai yang optimal tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga membangun kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Camat Padang Guci Hilir. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori kinerja yang dikemukakan oleh Darma dengan indikator kuantitas, kualitas dan ketepatan waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Camat Padang Guci Hilir belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Dari sisi kuantitas sudah baik dimana dalam satu hari dapat menyelesaikan 5-10 dokumen yang diajukan masyarakat dengan catatan persyaratan sudah lengkap. Kemudian dari segi kualitas belum berjalan dengan baik dimana dalam melakukan pelayanan masih terdapat beberapa kendala seperti kesalahan dalam pengetikan yang dilakukan oleh pegawai, yang sebagian besar merupakan pegawai honor baru. Selanjutnya, dari segi ketepatan waktu sudah cukup baik dimana dalam menyelesaikan tugas dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat, tetapi masih ada kendala yang dihadapi seperti kepala camat yang tidak ada di kantor menyebabkan penundaan penyelesaian dokumen karena belum mendapat tanda tangan dari kepala camat.

Kata Kunci: Kinerja, Pegawai, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Employees who perform well are able to complete tasks quickly and precisely, provide friendly and professional service, and comply with applicable regulations. In addition, they are able to adopt new technology to improve services and

communicate clearly with the public. Optimal employee performance not only increases public satisfaction, but also builds public trust in government institutions. The purpose of this research is to determine the performance of employees in public services at the Padang Guci Hilir Subdistrict Office. The research method used in this research is a qualitative method with a descriptive approach. The theory used in this research is the performance theory proposed by Darma with indicators of quantity, quality and timeliness. The results of the research show that the performance of employees in public services at the Padang Guci Hilir Subdistrict Office has not gone completely well. In terms of quantity, it is good, where in one day you can complete 5-10 documents submitted by the public, provided that the requirements are complete. Then, in terms of quality, it has not gone well, where in providing services there are still several obstacles such as typing errors made by employees, most of whom are new honorary employees. Furthermore, in terms of timeliness, it is quite good where completing tasks can be completed quickly and precisely, but there are still obstacles faced, such as the head of the sub-district who is not in the office causing delays in completing documents because he has not received a signature from the head of the sub-district.

Keywords: Performance, Employees, Public Services

A. PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Otonomi Daerah hingga sekarang telah diganti dengan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menyebabkan terjadi perubahan terhadap sistem pemerintah nasional. Pemberian otonomi yang seluas-luasnya kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Pelayanan publik di Indonesia masih diwarnai berbagai masalah seperti pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perijinan tertentu, biaya yang tidak jelas, serta terjadinya praktek pungutan liar (pungli), merupakan indikator rendahnya kinerja pelayanan publik. Dimana hal ini juga sebagai akibat dari berbagai permasalahan pelayanan publik yang belum dirasakan eksistensinya oleh rakyat. Disamping

itu, terdapat pula kecenderungan adanya ketidakadilan dalam pelayanan publik dimana masyarakat yang tergolong miskin akan sulit mendapatkan pelayanan. Sebaliknya, bagi mereka yang memiliki “uang“, dengan sangat mudah bisa mendapatkan apapun yang diinginkan (Hardiyansyah, 2021).

Kualitas sumber daya manusia yang rendah menjadi hambatan utama bagi pembangunan dan kemajuan ekonomi nasional. Hal ini juga akan menjadi kendala dalam era globalisasi, di mana persaingan berdasarkan mutu menjadi kunci. Jika Indonesia ingin bersaing secara global, langkah awal yang perlu dilakukan adalah menyusun kembali sumber daya manusia, termasuk dalam aspek intelektual, spiritual, kreativitas, moral, dan tanggung jawab. Kualitas sumber daya manusia tersebut sangat berpengaruh terhadap kinerja mereka (Permata, 2016).

Secara mendasar, kinerja menitikberatkan pada apa yang dihasilkan dari fungsi-fungsi suatu pekerjaan atau *output* yang dihasilkan. Dalam konteks yang lebih dalam, pekerjaan atau jabatan

melibatkan sebuah proses di mana *input* diolah menjadi output atau hasil kerja. Penggunaan indikator kunci untuk menilai kinerja individu didasarkan pada fungsi-fungsi yang diinterpretasikan ke dalam aktivitas atau tindakan yang memiliki standar yang jelas dan tertulis. Kinerja mencakup komponen kompetensi dan produktivitas hasil, yang mana hasil kinerja sangat bergantung pada kemampuan individu dalam mencapai tujuan organisasi, terutama dalam mencapai standar yang telah ditetapkan (Junilia, 2022).

Pelaksanaan kinerja yang baik memberikan manfaat yang signifikan bagi organisasi, tim, dan individu. Manajemen kinerja mendukung pencapaian tujuan keseluruhan organisasi dengan menghubungkan tugas dari setiap pekerja dan manajer ke dalam konteks unit kerja secara keseluruhan. Peran pekerja menjadi krusial dalam keberhasilan organisasi. Kemampuan seorang pemimpin dalam mengelola kinerja bawahannya akan berdampak langsung pada kinerja individu, unit kerja, dan keseluruhan organisasi. Jika para pekerja memiliki pemahaman yang

jelas tentang apa yang diharapkan dari mereka dan mendapatkan dukungan yang dibutuhkan untuk berkontribusi secara efisien dan produktif, maka pemahaman akan tujuan akan meningkat.

Berdasarkan observasi awal terdapat data yang menunjukkan bahwa pegawai yang tingkat pendidikan Diploma, Sarjana dan Magister secara keseluruhan sebanyak 14 pegawai sedangkan pegawai yang tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) sebanyak 9 pegawai. Sehingga hal ini mengindikasikan bahwa tingkat pendidikan dari pegawai di kantor Kecamatan Padang Guci Hilir masih banyak yang rendah, hal ini menjadi salah satu yang menentukan kualitas dari kinerja para pegawai.

Data tersebut juga diperkuat dengan beberapa fakta berdasarkan observasi awal yang dilakukan di kantor kecamatan Padang guci hilir bahwa terdapat pegawai yang belum menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target misalnya pada saat pembuatan surat izin usaha menengah kecil di mana harusnya kartu keluarga tersebut selesai dalam waktu 1 hari

saja karena hanya melakukan perubahan sedikit tetapi pada kenyataannya di lapangan selesai pada waktu 1 minggu.

Dalam membuat surat-menyurat juga terdapat pegawai yang salah dalam pengetikan padahal sudah diberikan data yang lengkap akan tetapi ketika suratnya sudah jadi terdapat adanya kesalahan-kesalahan data hal ini tentunya membuat masyarakat harus kembali lagi ke kantor camat untuk memperbaiki surat tersebut.

Atas dasar hal tersebut penulis meyakini bahwa penelitian ini perlu dilakukan untuk melakukan identifikasi terhadap bagaimana Kinerja Pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Padang Guci Hilir agar dapat memahami secara menyeluruh. Berdasarkan fenomena tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji permasalahan-permasalahan tersebut dengan mengangkat suatu judul penelitian yaitu **“Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Padang Guci Hilir”**.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Kinerja

Menurut Herjuliani (2017) mendefinisikan kinerja sebagai hasil dari pekerjaan yang diukur selama periode waktu atau parameter tertentu. Kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya. Hasil ini berasal dari keterampilan, pengalaman, dan dedikasi individu dalam melaksanakan tugas yang telah ditugaskan.

Dari beberapa definisi sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kinerja mengacu pada pencapaian atau hasil dari pekerjaan yang terkait dengan kegiatan, aktivitas, atau program yang telah direncanakan sebelumnya. Sasaran utama kinerja adalah mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi, dan hal ini diwujudkan melalui implementasi dalam batas waktu yang telah ditetapkan.

2. Penilaian Kinerja

Menurut Larry D. Stout dalam Hessel Nogi Tangkilisan (2005), menyatakan bahwa evaluasi atau pengukuran kinerja organisasi adalah suatu proses yang mencakup pencatatan dan pengukuran terhadap hasil pelaksanaan kegiatan dengan tujuan mencapai misi organisasi. Proses ini melibatkan penilaian terhadap produk, jasa, atau proses yang dihasilkan oleh organisasi.

3. Pelayanan Publik

Menurut Mukaron dan Laksana dalam Ginting (2019), pelayanan publik adalah penyediaan layanan untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi, sesuai dengan peraturan pokok dan prosedur yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Deddy Mulyadi dalam Qhilby (2018), pelayanan publik dapat dijelaskan sebagai pemberian layanan untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi, sesuai dengan peraturan pokok dan prosedur yang telah ditetapkan.

Berdasarkan berbagai pendapat mengenai definisi pelayanan publik di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan dengan tingkat profesionalisme yang tinggi, memberikan kualitas yang baik, dan disampaikan dengan sikap yang positif. Pelayanan ini memiliki kemampuan untuk secara efektif membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Samapara dalam Hardiyansyah (2011), kualitas pelayanan publik merujuk pada pemberian sesuatu kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, yang menjadi pedoman untuk memberikan layanan yang optimal.

kualitas pelayanan publik merujuk pada kemampuan keseluruhan penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan.

C. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif, Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan situasi objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ada pada saat penelitian dilakukan.

Menurut Moleong (2015) menjelaskan bahwa tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk memperoleh pemahaman yang lebih dalam tentang fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan aspek lainnya. Pendekatan ini mengedepankan deskripsi yang menggunakan kata-kata dan bahasa sebagai medium ekspresi. Dengan demikian, penggunaan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan fakta-fakta terkait dengan kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Camat Padang Guci Hilir.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik

Pada penelitian ini peneliti akan membahas dan menjelaskan mengenai analisis terhadap tanggapan-tanggapan responden terhadap indikator-indikator penelitian yang berkaitan dengan kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Camat Padang Guci Hilir.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori Kinerja Pegawai Menurut Darma. Adapun indikator yang digunakan pada penelitian ini adalah Kuantitas, Kualitas, Ketepatan

Waktu. Berikut ini penjelasan secara rinci dari beberapa indikator.

a. Kuantitas

Menurut Wungu dan Brotoharsojo dalam Aisha (2018) mengemukakan bahwa kuantitas merujuk pada berbagai satuan ukur yang berkaitan dengan jumlah hasil kerja. Kuantitas ini dinyatakan dalam ukuran angka atau sesuatu yang bisa diukur dengan angka. Dengan kata lain, kuantitas berkaitan dengan jumlah sesuatu, terutama yang dapat diukur.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil penelitian dilapangan yang penulis lakukan ditemukan beberapa fakta bahwa jika dinilai dari segi jumlah pekerjaan yang diselesaikan oleh pegawai di Kantor Camat Padang Guci Hilir dinyatakan bahwa jumlah dokumen yang diajukan oleh masyarakat tidak menentu dan tergantung dengan pengajuan dari masyarakat. Menurut para pegawai rata-rata jumlah dokumen yang diajukan sehari bisa 5-10 dokumen. Kemudian, jika dilihat dari segi hasil yang diselesaikan diketahui bahwa para pegawai mampu menyelesaikan

semua dokumen tersebut dengan baik dan dapat diselesaikan dalam 1 hari.

Merujuk pada hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa teori Kinerja yang dikemukakan oleh Darma dalam Masitahsari (2015) pada Indikator Kuantitas terkait kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Camat Padang Guci Hilir sudah berjalan dengan baik.

b. Kualitas

Menurut Tjiptono dalam Milasari (2016) mengemukakan bahwa Kualitas adalah kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, layanan, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan. Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kesempurnaan atau keunggulan suatu produk atau layanan.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan dan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa informan terkait kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Camat Padang Guci Hilir ditemukan beberapa fakta bahwa jika dinilai dari segi keterampilan pegawai dimana para pegawai dalam menyelesaikan tugas masih terjadi beberapa kesalahan seperti kesalahan dalam pengetikan, hal ini diindikasikan karena yang melakukan pelayanan rata-rata pegawai honor baru.

Jika dinilai dari Sumber Daya Manusia (SDM) dimana SDM di Kantor Camat Padang Guci Hilir

Sudah baik dari segi jumlah pegawai tetapi mayoritas pegawai di Kantor Camat Padang Guci Hilir adalah pegawai honorer yang baru bekerja. Sehingga hal ini mengindikasikan kurangnya kualitas kinerja dalam pelayanan publik di Kantor Camat Padang Guci Hilir.

Merujuk pada hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa teori Kinerja yang dikemukakan oleh Darma dalam Masitahsari (2015) pada Indikator Kuantitas terkait kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Camat Padang Guci Hilir belum berjalan dengan baik.

c. Ketepatan Waktu

Menurut Mitchel dalam Sedarmayanti (2018) menyatakan bahwa ketepatan waktu merujuk pada batas waktu yang telah ditentukan sebelumnya untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Dengan demikian, setiap pekerjaan harus diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan sebagai aturan dalam sebuah organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan dan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa informan terkait kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Camat Padang Guci Hilir ditemukan beberapa fakta bahwa jika dinilai dari penyelesaian tugas sesuai dengan

waktu yang ditetapkan dimana pegawai sudah menjalankan atau menyelesaikan dengan waktu yang ditentukan yaitu 10-15 menit. Tetapi yang menjadi kendala adalah jika kepala kecamatan tidak ada di Kantor maka ini akan menunda penyelesaian karena belum mendapat tanda tangan dari Kepala Camat.

Jika dinilai dari segi kehadiran para pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat Padang Guci Hilir dimana berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan pegawai sudah datang tepat waktu dan pulang juga sesuai dengan waktu yang ditentukan. Walaupun masih ada pegawai yang tidak hadir maupun yang hadir hanya dipagi hari saja tetapi sore hari tidak ada. Namun hal itu terjadi hanya pada sebagian kecil pegawai.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Kantor Camat Padang Guci Hilir adalah salah satu organisasi yang menyelenggarakan pelayanan publik. pada konteks kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Camat Padang Guci Hilir belum sepenuhnya dapat memenuhi pencapaian hasil dari indikator

kinerja. Adapun kesimpulan dari indikator tersebut sebagai berikut:

1. Kuantitas

Indikator kuantitas terkait kinerja pegawai dalam pelayanan publik sudah berjalan dengan baik. Dimana dalam hal jumlah pekerjaan yang diselesaikan oleh pegawai di Kantor Camat Padang Guci Hilir menggambarkan bahwa jumlah dokumen yang diajukan oleh masyarakat bervariasi dan tergantung pada permintaan mereka. Menurut para pegawai, rata-rata terdapat 5-10 dokumen yang diajukan setiap hari. Namun demikian, dari segi hasil yang diselesaikan, para pegawai mampu menangani semua dokumen tersebut dengan baik dan dapat menyelesaikannya dalam waktu satu hari.

2. Kualitas

Indikator kualitas terkait kinerja pegawai dalam pelayanan publik masih menghadapi kendala. Salah satu masalah yang terjadi adalah beberapa kesalahan dalam pengetikan yang dilakukan oleh pegawai, yang sebagian besar merupakan pegawai honor baru. Hal ini mengindikasikan bahwa kemampuan keterampilan pegawai dalam menyelesaikan tugas masih perlu ditingkatkan. Selain itu, meskipun jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) di Kantor Camat Padang Guci Hilir sudah mencukupi,

mayoritas pegawai adalah pegawai honorer baru, yang juga dapat mempengaruhi kualitas kinerja dalam memberikan pelayanan publik di kantor tersebut.

3. Ketepatan Waktu

Indikator ketepatan waktu terkait kinerja pegawai dalam pelayanan publik telah berjalan dengan baik. Penyelesaian tugas dilakukan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, yaitu sekitar 10-15 menit. Namun, kendala yang muncul adalah ketika kepala kecamatan tidak tersedia di kantor, yang mengakibatkan penundaan dalam penyelesaian tugas karena membutuhkan tanda tangan dari Kepala Camat. Dalam hal kehadiran, mayoritas pegawai di Kantor Camat Padang Guci Hilir hadir tepat waktu dan pulang sesuai jadwal yang ditetapkan, meskipun sebagian kecil pegawai ada yang tidak hadir atau hanya hadir pada pagi hari dan absen di sore hari.

2. Saran

Adapun saran yang diberikan oleh penulis terkait kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Camat Padang Guci Hilir, sebagai berikut:

1. Pelatihan dan pengembangan pegawai. Berikan pelatihan reguler untuk meningkatkan keterampilan teknis dan non-teknis pegawai, terutama

dalam hal pengetikan dan ketepatan dalam menyelesaikan tugas.

2. Peningkatan koordinasi. Tingkatkan koordinasi antara pegawai dan manajemen, termasuk komunikasi yang jelas tentang prosedur dan kebijakan yang harus diikuti ketika kepala kecamatan tidak tersedia atau tidak ada di Kantor.
3. Manajemen kehadiran. Perlu diperkuat manajemen kehadiran pegawai untuk memastikan semua pegawai hadir sesuai jadwal kerja yang telah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi dan Harianto. (2017). Akuntansi Sektor Publik. Jakarta : Salemba Empat.
- Aisha, N., & Kurnia, E. (2018). Pengaruh Kuantitas Pelayanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Citra Merek pada Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 9(2), 128-137.
- Badudu. (2015). Ilmu Administrasi Publik. Jakarta : Rineka Cipta.

- Bastian. (2016). Akuntansi Sektor Publik Suatu Pengantar. Jakarta : Erlangga.
- Ginting, H. B. (2019). Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo (*Doctoral dissertation*, Universitas Quality).
- Hardiyansyah. (2021). Ensiklopedia Administrasi. Jakarta: Gunung Agung.
- Haryani, H., & Iqrom, P. (2021). Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Masbagik Kabupaten Lombok Timur. Jurnal SIKAP (Solusi Ilmiah Kebijakan dan Administrasi Publik), 5(01), 39-50.
- Junilia, M. (2022). Analisis Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Payung Sekaki Kota Pekanbaru (*Doctoral dissertation*, Universitas Islam Negeri Suktan Syarif Kasim Riau).
- Kusumawati. (2016). Harmonisasi Antara Etika Publik Dan Kebijakan. Jakrta : Erlangga.
- Masitahsari, Darma U. (2015). Analisis Kinerja Pegawai di Puskesmas Jongaya Makassar. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Mediza, A. (2023). Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Melaksanakan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tuah Madani Kota Pekanbaru (*Doctoral dissertation*, IPDN).
- Milasari, M. T., Nurcahyawati, V., & Erstiawan, M. S. (2016). Analisis pengaruh kualitas *website* perwalian institut bisnis dan informatika stikom surabaya terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode webqual 4.0. *JSIKA*, 5(9).
- Moleong, L. J. (2015). Metode penelitian kualitatif edisi revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Orlita, O. (2020). Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin (*Doctoral dissertation*, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Permata. (2016). Kinerja Pegawai Kantor Camat Kecamatan Pelawan Kabupaten Sorangun. Skripsi. Universitas Islam Riau.
- Qhilby. (2018). Evaluasi Prosedur Pelayanan KTP Elektronik di Kantor Camat Kecamatan Medan Belawan Kota Medan.
- Rahman, T. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Camat Juai Kabupaten Balangan (*Doctoral dissertation*, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Ratminto. (2015). Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian. Bandung : Alfabeta.
- Ridho, M. (2023). Evaluasi Penerapan *E-service* Layanan

Digital Administrasi
Kependudukan Pada Dinas
Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kota Pekanbaru
(*Doctoral dissertation*,
Universitas Islam Negeri
Sultan Syarif Kasim Riau).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun
2009 Tentang Pelayanan Publik

Saputra, R. D., & Saputra, R. D.
(2017). Kinerja Pegawai
dalam Pelayanan Publik di
Kantor Kecamatan Sungai
Pinang Kota
Samarinda. *Jurnal
Administrasi Negara*, 5.

Sugiyono. (2015). Metode Penelitian
Pendidikan Pendekatan
Kuantitatif,
Kualitatif, dan R&D.
Bandung: Alfabeta

Tangkilisan, Hessel Nogi. (2005).
Manajemen Publik. PT
Gramedia Widiasarana
Indonesia : Jakarta.

Wirartha, I Made. (2006). Metodologi
Penelitian Sosial Ekonomi.
Yogyakarta: CV.Andi Offset.

Yeremias, T Keban. (2004). Enam
Dimensi Strategis Administrasi
Publik, Konsep, Teori, dan
Isu. Yogyakarta : Gava Media.

Zainudin, Z. Kinerja Pelayanan
Publik Di Kantor Kecamatan
Tawaeli Kota
Palu. *Katalogis*, 3(5).

Peraturan Perundang-Undangan

Keputusan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara Nomor 63 Tahun
2003 Tentang Pedoman Umum
Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun
2014 Tentang Pemerintahan Daerah