

KINERJA APARATUR KECAMATAN DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN MUARA BANGKAHULU KOTA BENGKULU PROVINSI BENGKULU

Oleh:

Teri Marta Dinata, Suratman.
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bengkulu

A
B
S
T
R
A
K

*P*elayanan publik yang efektif dan efisien merupakan elemen kritis dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja aparatur kecamatan dalam pelayanan publik dengan fokus pada aspek kuantitas, kualitas dan ketetapan waktu pelayanan yang diberikan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam dan observasi partisipatif sebagai instrumen utama pengumpulan data. Data-data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan teknik analisis isi untuk mengidentifikasi pola dan temuan kunci terkait dengan kinerja aparatur kecamatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun terdapat upaya yang diimplementasikan untuk meningkatkan pelayanan publik, kinerja aparatur kecamatan masih menghadapi beberapa tantangan. Kecepatan dalam penyelesaian permohonan masih di bawah standar yang diharapkan, dan proses administratif yang rumit sering kali menjadi hambatan bagi masyarakat. Selain itu, terdapat masalah akurasi data yang mempengaruhi ketepatan dan keandalan pelayanan yang diberikan. Namun, penelitian ini juga mengungkapkan beberapa praktik terbaik dan inisiatif positif yang telah dilakukan oleh aparatur kecamatan untuk meningkatkan kinerjanya. Responsivitas mereka dalam menanggapi masalah dan keluhan masyarakat telah diakui secara positif, dan beberapa langkah inovatif telah diambil untuk memperbaiki kualitas pelayanan, seperti pelatihan dan pengembangan staf. Berdasarkan temuan ini, penelitian ini merekomendasikan adanya langkah-langkah perbaikan yang lebih lanjut, termasuk peningkatan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan kompetensi aparatur, penyederhanaan prosedur administratif untuk mempercepat pelayanan, serta memperkuat sistem pengawasan dan evaluasi kinerja. Implementasi langkah-langkah ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kecamatan.

Kata kunci: Kinerja Aparatur Kecamatan, Pelayanan Publik, Kecepatan, Akurasi, Responsivitas, Kualitas Pelayanan.

*E*ffective and efficient public services are a critical element in creating good governance and meeting community needs. This research aims to evaluate the performance of sub-district officials in public services by focusing on aspects of quantity, quality and timeliness of services provided. This research method uses a qualitative approach with in-depth interviews and participant observation as the main instruments for data collection. The collected data was analyzed using content analysis techniques to identify patterns and key findings related to the performance of sub-district officials. The research results show that although there are efforts implemented to improve public services, the performance of sub-district officials still faces several challenges. The speed in completing applications is still below expected standards, and complicated administrative processes often become obstacles for the community. In addition, there are data accuracy problems that affect the accuracy and reliability of the services provided. However, this research also reveals several best practices and positive initiatives that have been carried out by sub-district officials to improve their performance. Their responsiveness in responding to community problems and complaints has been positively recognized, and several innovative steps have been taken to improve service quality, such as staff training and development. Based on these findings, this research recommends further improvement steps, including increasing training to improve the skills and competence of officers, simplifying administrative procedures to speed up services, and strengthening the performance monitoring and evaluation system. The implementation of these steps is expected to make a positive contribution in improving the quality of public services in the sub-district.

Keywords: Performance of District Apparatus, Public Services, Speed, Accuracy, Responsiveness, Quality of Service.

A
B
S
T
R
A
C
T

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik sebagai bentuk kegiatan dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang disesuaikan oleh perundang-undangan bagi setiap warga negara, baik itu berupa barang, jasa maupun dalam bentuk pelayanan administrasi. Kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten /kota yang dekat dengan masyarakat. Di harapkan kontribusinya terhadap keberhasilan pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan seluruh Stakeholders. Kinerja pemerintah kecamatan dalam menyelenggarakan pelayanan publik akan sangat ditentukan oleh berbagai faktor yang saling terkait, terutama oleh tersedianya sumber daya aparatur yang memadai secara kuantitas dan kualitas, serta adanya sarana /prasarana dan fasilitas pendukung yang tersedia secara memadai. Berdasarkan tugas pokok yang telah dituangkan dalam Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 58 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Kecamatan dan Kelurahan di lingkungan Pemerintah Kota Bengkulu, bahwa Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai Perangkat Daerah Kota Bengkulu. Kecamatan dipimpin oleh seorang Camat yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Berdasarkan Data pada Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Bengkulu Tahun 2013, wilayah Kota Bengkulu terdiri dari 9 Kecamatan dan 67 kelurahan dan salah satu kecamatannya adalah Kecamatan Muara Bangkahulu. Berdasarkan data pada Bps.go.id jumlah penduduk Kecamatan Muara Bangkahulu pada tahun 2020 berjumlah 50.663 Jiwa. Dengan jumlah penduduk yang banyak menuntut kinerja aparatur di pemerintahan kecamatan untuk mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakatnya, kinerja aparatur kecamatan selama ini menjadi salah satu faktor pendorong munculnya tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan dan pelayanan masyarakat di kantor Kecamatan Muara Bangkahulu berdasarkan Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 45 Tahun 2016 tanggal 31 Oktober 2016 adalah sebagai berikut: 1). Camat, 2). Sekretaris Kecamatan: a. Kassubag Kepegawaian dan Umum b. Kassubag Penyusunan Program dan Keuangan, 3). Seksi Pemerintahan, 4). Seksi Pembangunan Masyarakat Kelurahan, 5). Seksi Ketentraman dan ketertiban, 6). Seksi Kesejahteraan Sosial, 7). Seksi Pelayanan Umum, 8). Kelompok Jabatan Fungsional.

Adapun Jumlah Pegawai Kecamatan Muara Bangkahulu dan pegawai Kelurahan se kecamatan Muara Bangkahulu sebanyak 21 Orang. Keberadaan aparatur kecamatan sebagai perangkat daerah, aparatur kecamatan dalam menjalankan tugasnya mendapat pelimpahan kewenangan dari dan bertanggung jawab kepada bupati/wali kota. Camat mendapatkan pelimpahan kewenangan yang bermakna urusan pelayanan masyarakat. Camat dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada bupati/wali kota melalui sekretaris daerah kabupaten/kota. Birokrasi kecamatan menempati posisi yang penting dalam melak

sanakan pembangunan karena merupakan salah satu instrumen penting yang akan menopang dan memperlancar usaha-usaha pembangunan didaerah dalam lingkungan kecamatan tersebut.

Berhasilnya pembangunan ini memerlukan sistem dan aparatur pelaksana yang mampu, tanggap dan kreatif serta pengelolaan yang sesuai dengan prinsip prinsip manajemen modern dalam sikap perilaku dan kemampuan teknis, termasuk di dalamnya adalah memberikan pelayanan yang prima (excellentservice) kepada masyarakat. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan. Penulis menemukan ada beberapa persoalan yang penulis temui. Pertama ialah persoalan Kualitas dari pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Camat Muara Bangkahulu. Hal ini terlihat dari kurang efektifnya aparatur kecamatan dalam memanfaatkan waktu kerja. Kedua ialah persoalan ketetapan waktu dalam pelayanan. Hal ini terlihat dari pelayanan yang diberikan sering kali membutuhkan waktu yang lama.

B. LANDASAN TEORI

Teori Kinerja Aparatur

Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (per individu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kata “kinerja” telah menjadi kata yang memasyarakat, sering kali istilah kinerja ini mulai dari media massa, pejabat birokrasi, pelaku bisnis bahkan sampai masyarakat awam, namun demikian tidak ditemukan definisi yang definitif tentang kinerja. Bernardin dan Russel menyebutkan adanya enam kriteria indikator untuk mengukur kinerja seorang karyawan, yaitu: 1). Kualitas, sejauh mana kemampuan menghasilkan sesuai dengan kualitas standar yang ditetapkan perusahaan. 2). Kuantitas, sejauh mana kemampuan menghasilkan sesuai dengan jumlah standar yang ditetapkan perusahaan. 3). Ketepatan waktu, tingkat sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki dengan memperhatikan koodinasi out put lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan lain.

C. METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Pendekatan penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif. Adapun fokus pada penelitian ini adalah Kinerja Aparatur Kecamatan dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu. Aspek Penelitian ini menggunakan teori bernardin dan russel (2010:179-180) yang terdiri dari kualitas, kuantitas dan ketetapan waktu. Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu. Pada

penelitian ini, peneliti menggunakan teknik Purposive sampling. Dengan informan yang terdiri dari pihak-pihak yang terlibat Pada Kinerja Pemerintah Kecamatan Muara Bangkahulu. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, serta dokumentasi. Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dengan metode deskriptif.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan

Pada hasil dan pembahasan, peneliti menganalisis data-data yang dihasilkan dari penelitian yang sudah didapatkan selama melakukan penelitian, dari seluruh hasil wawancara yang didapatkan tersebut dapat digunakan untuk mengetahui jawaban dari aspek yang telah ditentukan sebelumnya dengan berdasarkan teori Bernardin dan Russel dalam Sutrisno (2010:179-180) dengan disandingkan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 untuk mengukur kinerja aparatur melalui target dan realisasi yang telah direncanakan.

Motivasi

Dalam aspek Kuantitas terdapat temuan di lapangan yakni beban kerja yang ditargetkan telah terealisasi dengan baik dan lancar. Alasan tercapainya target tersebut selaras dengan teori pendapat T. Hani Handoko (2003:252) mengemukakan bahwa motivasi adalah keadaan pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan tertentu guna mencapai tujuan. Jadi yang dimaksud dengan motivasi yaitu proses yang mempengaruhi seseorang untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan, sebagai dorongan dalam memberikan arahan serta selalu menekuni usaha yang akan menuju pencapaian tujuan. Adapun menurut pendapat Bernardin dan Russel dalam Sutrisno (2010:179-180) bahwa Kuantitas (quantity), merupakan jumlah yang dihasilkan, misalnya jumlah. rupiah, unit dan siklus kegiatan yang dilakukan. Maka pegawai harus bisa menghasilkan jumlah output yang sudah ditentukan agar perusahaan dapat menilai kinerja pegawai dengan baik. Oleh karena itu perlunya motivasi terhadap aparatur agar beban kerja yang direncanakan dapat terealisasi dengan baik, dilihat dari 3 sub aspek:

a. Target output dan realisasi output dalam pelayanan administrasi. Dalam tupoksi ini aparatur telah melaksanakan beban kerja yang ditargetkan sudah terealisasi semua. Alasan sub bagian umum dan kepegawaian mencapai target karena sekretaris sering memberikan reward kepada kasubbag dan malah sebaliknya kasubbag ke bawahannya, kemudian di sub bagian umum dan kepegawaian selalu menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan, sekretaris maupun kasubbag selalu mengontrol ke ruangan staf dengan muncul pada saat menyelesaikan pekerjaan, sekretaris dan kasubbag selalu memberikan perhatian dan arahan kepada staf, sekretaris sering menanyakan apa kesulitan dan hambatan kasubbag dan staf dalam melakukan pekerjaannya.

b. Target output dan realisasi output dalam pelayanan kependudukan. Dalam tupoksi ini aparatur belum terealisasi sesuai dengan target. Adapun beban kerja tersebut belum tercapai dikarenakan adanya kerusakan pada mesin perekam data kependudukan sehingga sangat mempengaruhi kinerja dalam pelayanan kependudukan.

c. Target output dan realisasi output dalam pelayanan sosial. Dalam tupoksi ini kasubbag dan staf telah menyelesaikan target yang dibuat dengan lancar. Alasan tercapainya dikarenakan kasubbag di sub bagian umum dan kepegawaian selalu memberikan arahan dan saran kepada staf, sekretaris sering diberikan reward kepada kasubbag dan staf, sekretaris sering memberikan pujian/apresiasi kepada staf yang memang pantas didapatkan.

Integritas

Dalam aspek kualitas yang telah ditemukan di lapangan yaitu beban kerja yang ingin dicapai telah terealisasi dengan lancar. Adapun target tercapai dikarenakan selaras dengan pendapat Henry Cloud (2007:167), ketika berbicara mengenai integritas, maka tidak akan terlepas dari upaya untuk menjadi orang yang utuh, yang bekerja dengan baik dan menjalankan fungsinya sesuai dengan apa yang telah dirancang sebelumnya. Maksudnya adanya tindakan nilai-nilai dan prinsip yang dicerminkan seorang pegawai untuk menghasilkan kinerja baik dan kemudian bergabung ke dalam kelompok/sub bagian yang memerlukan suatu integritas yang akan menjaga kondisi kinerja dari kelompok itu sendiri.

Adapun integritas bisa dikatakan sebagai pondasi dalam merancang kinerja yang solid dalam tubuh suatu organisasi. Kuantitas tidak akan lengkap tanpa kualitas karena berkaitan erat dengan mutu kerja seorang pegawai saat menuntaskan pekerjaannya secara teknis dan hasil kerja yang dicapai akan ditentukan oleh standar yang telah ditentukan perusahaan tersebut. Adapun menurut pendapat Bernardin dan Russel dalam Sutrisno (2010:179- 180) Kualitas (quality), yaitu yang mana terdapat suatu pegawai yang telah meraih tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan yang telah mendekati kesempurnaan dan mendekati tujuan yang diharapkan. Dalam kinerja aparatur Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu Provinsi Bengkulu telah dibuat dan disepakati beban kerja yang telah ditargetkan untuk direalisasikan selama setahun dan dapat dilihat dari 3 sub aspek yang telah dilakukan dan dilaksanakan yang diadopsi dari Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011, yang meliputi:

a. Target kualitas dan realisasi kualitas dalam pelayanan administrasi. Dalam tupoksi ini kasubbag dan staf telah melaksanakan target yang ingin dicapai dan telah terealisasi dengan efektif. Alasan tercapainya target dikarenakan staf memiliki kejujuran apabila tidak mengerti tugas yang diberikan maka akan bertanya dan meminta saran kepada staf lain atau kasubbag.

b. Target kualitas dan realisasi kualitas dalam pelayanan kependudukan. Dalam tupoksi ini belum terlaksana 100% dikarenakan terjadi kerusakan alat perekaman data penduduk. Solusi yang di pilih pihak kecamatan adalah mengarahkan warga untuk merekam data penduduk di kecamatan lain yang terdekat.

c. Target kualitas dan realisasi kualitas dalam pelayanan sosial. Dalam tupoksi ini aparatur telah menyelesaikan target yang telah dibuat. Alasan target tercapai dikarenakan selalu menghormati dan mengikuti kebijakan yang berlaku, kasubbag selalu memberi contoh apabila staf meminta saran, dan mempunyai integritas yang akan selalu melakukan perbuatan sesuai etika moral dan sesuai prinsip yang dipegangnya.

Disiplin Kerja

Dalam aspek ketepatan waktu telah ditemukan di lapangan yakni waktu yang ditargetkan sudah sama dengan waktu realisasi kecuali dalam pelayanan kependudukan yaitu perekaman data penduduk. Adapun selaras dengan pendapat Suharsimi Arikunto (1980:114) disiplin adalah seseorang dalam mengikuti peraturan atau tata tertib karena didorong oleh adanya kesadaran yang ada pada kata hatinya tanpa adanya paksaan dari pihak luar. Maksudnya seorang aparatur harus mampu bekerja secara teratur dan menekuni tupoksi yang diberikan. Adapun disiplin kerja dalam suatu pekerjaan merupakan sikap dan perilaku yang berniat untuk menaati segala peraturan organisasi yang didasarkan atas kesadaran diri untuk menyesuaikan dengan peraturan instansi.

Aparatur harus dapat menerapkan disiplin kerja pada diri sendiri agar dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah diterapkan sebelumnya. Dengan mempunyai persepsi tersebut maka aparatur wajib menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dengan kuantitas dan kualitas kerja sesuai standar dan akan lebih baik jika target waktu yang sudah ditetapkan bisa terealisasi dengan baik. Adapun menurut Bernardin dan Russel dalam Sutrisno (2010:179-180) menyertakan ketepatan Waktu (*timeliness*), merupakan sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki, dengan memperhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan orang lain.

Adapun di aspek ketepatan waktu dalam target yang dibuat dari tupoksi sub bagian yang terdapat di Kecamatan Muara Bangkahulu dapat dilihat dari 3 aspek yang telah dilakukan dan dilaksanakan yang disandingkan oleh Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011, yang meliputi:

a. Target waktu dan realisasi waktu dalam pelayanan administrasi.

Tercapainya target waktu di tupoksi ini dikarenakan adanya disiplin kerja dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut. Contohnya hadir ditempat kerja sebelum jam 7.40 dan pulang harus jam 16.30, tugas yang diberikan kepada kasubbag dan staf harus selesai tepat waktu atau saat

itu juga bila diperlukan, dan apabila tugas yang diberikan belum selesai maka aparatur tidak diperbolehkan pulang terlebih dahulu.

b. Target waktu dan realisasi waktu dalam pelayanan kependudukan. Dalam tupoksi ini aparatur telah membuat target waktu yang ingin dicapai dan sudah terealisasi dengan baik kecuali pelayanan perekaman data penduduk dikarenakan alat perekam mengalami kerusakan.

c. Target waktu dan realisasi waktu dalam pelayanan sosial. Dalam tupoksi ini menyatakan bahwa target waktu yang ingin dicapai untuk menyelesaikan tupoksi tersebut telah terealisasi dengan optimal. Alasan tercapainya target waktu dikarenakan staf di sub bagian ini selalu patuh, taat pada peraturan waktu yang telah diterapkan.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Aspek kuantitas dapat dilihat dari kinerja aparatur di Kecamatan Muara Bangkahulu yang memiliki motivasi tinggi yang membuat beban kerja yang ditargetkan telah terealisasi dengan baik. Dapat dilihat dari 3 aspek yang telah dilakukan dan dilaksanakan, yang meliputi: target kuantitas dan realisasi kuantitas dalam pelayanan administrasi. Target kuantitas dan realisasi kuantitas dalam pelayanan kependudukan. Target kuantitas dan realisasi kuantitas dalam pelayanan sosial.

2. Dapat dilihat dari aspek kualitas, yang mana aparatur Kecamatan Muara Bangkahulu memiliki integritas dalam diri aparatur sehingga dapat menyelesaikan target yang telah dibuat secara efektif. Oleh sebab itu aparatur menghasilkan kualitas yang cukup baik. Dapat dilihat dari 3 aspek yang telah dilakukan dan dilaksanakan, yang meliputi target kualitas dan realisasi kualitas dalam pelayanan administrasi. Target kualitas dan realisasi kualitas dalam pelayanan kependudukan. Target kualitas dan realisasi kualitas dalam pelayanan sosial. Adapun Target kualitas dan realisasi kualitas dalam pelayanan kependudukan belum terealisasi semua dengan yang ditargetkan tidak sepenuhnya tercapai dikarenakan adanya kerusakan pada mesin perekam data penduduk sehingga belum dapat dilaksanakan semua target yang dibuat sebelumnya.

3. Dapat dilihat dari aspek ketepatan waktu, dengan adanya disiplin waktu aparatur di Kecamatan Muara Bangkahulu dapat menyelesaikan target waktu yang dicapai dengan baik. Dapat dilihat dari 3 aspek yang telah dilakukan dan dilaksanakan, yang meliputi : target waktu dan realisasi waktu dalam pelayanan administrasi. Target waktu dan realisasi waktu dalam pelayanan kependudukan. target waktu dan realisasi waktu dalam pelayanan sosial dan target waktu dan realisasi waktu dalam

pelayanan sosial dan target waktu dan realisasi waktu dalam pelayanan kependudukan belum terlaksana seratus persen dikarenakan rusaknya mesin perekam data penduduk sehingga mempengaruhi kinerja pada pelayanan kependudukan.

Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang menjadi akhir peneliti, maka ada saran yang peneliti rekomendasikan yakni pihak yang bersangkutan. Kinerja Aparatur kecamatan dalam pelayanan publik di kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu Provinsi Bengkulu. Kurangnya sarana dan prasarana dalam pelayanan kependudukan menyebabkan kinerja belum terealisasi secara keseluruhan hal tersebut bisa menjadi bahan evaluasi bagi aparat di kecamatan Muara Bangkahulu agar menjadi lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, P. B., & Widowati, N. (2017). *Analisis Kinerja Organisasi*. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6, 283–295. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/15994>
- Kurniasari, rani. (2018). *Pemberian Motivasi serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Telekomunikasi Jakarta*. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 2(1), 32–39. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta/article/view/2551>
- Maisilalahi, E., & Rusmiwari, S. (2019). *Akuntabilitas Pelayanan Prima Di Kecamatan Bumiaji Kota Batu*. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu*. 7(2), 11–15. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1418>
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. *Journal Artikel*, 20.
- Peoni, H. (2014). *Pengaruh Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Taspen (Persero) Cabang Manado*. *Jurnal Administrasi Bisnis UNSRAT*, 3(001), 1–15.
- Wakhid, A. A. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia*. *Jurnal TAPIs*, 01(14), 53–59.
- Widiati, W. (2021). *Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Indrasari Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar*. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(2), 50. 87 <https://doi.org/10.31602/as.v6i2.5193>