



Analisis Kinerja Pegawai dalam Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Habinsaran Kabupaten Toba

Analysis of Employee Performance in the Quality of Public Services at the Habinsaran Sub-district Office, Toba Regency

Debora Pane, Beby Masitho Batubara* & Nina Angelia

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Medan Area, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja Pegawai Kecamatan Habinsaran dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data diperoleh dari dokumen resmi dan arsip. Indikator yang digunakan mengacu pada teori Produktivitas, Responsivitas, dan Akuntabilitas oleh Lohman Mahsun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Pegawai Kecamatan Habinsaran telah dilakukan dengan cepat dan tepat, serta responsif terhadap aspirasi masyarakat. Faktor pendukung termasuk kerjasama dengan perangkat desa, komunikasi dengan Dinas Sosial, dan grup WhatsApp. Namun, kendala seperti jarak desa yang luas, sinyal hp yang lemah, dan kualitas jalan yang buruk mempengaruhi kinerja. Salah satu permasalahan yang ditemukan adalah kurangnya disiplin waktu pegawai, seperti pulang sebelum jam kerja selesai dan meninggalkan ruangan saat jam kerja

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Kabupaten Toba

Abstract

This study aims to evaluate the performance of Habinsaran Sub-District Employees in improving the quality of public services. The method used is qualitative descriptive with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Data is obtained from official documents and archives. The indicators used refer to the theory of Productivity, Responsiveness, and Accountability by Lohman Mahsun. The results showed that the performance of Habinsaran sub-district employees had been carried out quickly and precisely and was responsive to the aspirations of the community. Supporting factors include cooperation with village officials, communication with Social Services, and WhatsApp groups. However, obstacles such as large village distances, weak cellphone signals, and poor road quality affect performance. One of the problems found is the lack of employee time discipline, such as leaving before work hours are over and leaving the room during working hours.

Keywords: Service Quality, Public Service, Toba Regency

How to Cite: Pane, D., Batubara, B.M. & Angelia, N. (2024). Analisis Kinerja Pegawai dalam Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Habinsaran Kabupaten Toba. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 6(1) 2024: 38-44,



PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik pusat, daerah, maupun lingkungan Badan Usaha Milik Negara (Suryani & Suharyanto, 2016). Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang ataupun pelayanan jasa (Apriani et al., 2022). Saat ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik (Yayat, 2017). Oleh sebab itu, substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang/jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Indonesia, 2009). Undang-undang Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelayanan publik yang berarti kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan undang-undang, maka pemerintah harus memberikan pelayanan terbaik sehingga masyarakat merasa lebih puas.

Perundang-undangan yang mengatur tentang pelayanan publik menjadi landasan utama dalam penyelenggaraan pelayanan ini (Simangunsong, 2016). Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Nomor 96 Tahun 2012, secara tegas mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan regulasi yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk. Hal ini mencakup pelayanan barang, jasa, maupun administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Lubis, 2010). Dalam konteks ini, pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam undang-undang (Hakim & Pakam, 2014). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2017 menjadi pedoman dalam menilai kinerja unit penyelenggaraan pelayanan publik, dengan fokus pada peningkatan kualitas pelayanan melalui evaluasi kinerja.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dilakukan penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik, untuk itu perlu ditetapkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Birokrasi tentang Pedoman Penilaian Kinerja pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini harus lebih berkualitas daripada pelaksanaan masa lalu, untuk saat yang akan datang lebih berkualitas.

Suatu organisasi didirikan untuk mencapai suatu tujuan. Organisasi tersebut harus mengelola berbagai rangkaian kegiatan yang diarahkan menuju tercapainya tujuan organisasi (Kusmanto & Warjio, 2019). Pelaksanaan rangkaian kegiatan dalam organisasi dilakukan oleh manusia (humanbeing) yang bertindak sebagai aktor dalam organisasi yang bersangkutan, maka dengan sendirinya kinerja organisasi yang bersangkutan banyak tergantung pada perilaku manusia yang terdapat dalam organisasi tersebut (Atika & Tarigan, 2014). Kinerja disebut juga prestasi kerja ialah merupakan hasil dan tingkat pencapaian seseorang atau keseluruhan dalam periode tertentu pada pelaksanaan tugas dibandingkan dengan bermacam kemungkinan seperti standar hasil kerja, target kriteria yang telah terlebih dahulu ditentukan dan disepakati bersama (Sitanggang & Husin, 2014).

Konsep kinerja dalam organisasi pelayanan publik menjadi krusial dalam mencapai tujuan yang diinginkan (Ichsan & Nasution, 2020). Sebagaimana dijelaskan, kinerja organisasi sangat bergantung pada perilaku manusia yang terlibat di dalamnya. Kinerja, yang juga dikenal sebagai prestasi kerja, mengacu pada hasil dan tingkat pencapaian seseorang atau keseluruhan organisasi

dalam suatu periode tertentu (Fachreza et al., 2018). Standar hasil kerja dan kriteria yang telah disepakati bersama menjadi acuan dalam menilai kinerja organisasi. Dalam konteks pelayanan publik, kinerja pegawai menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Sihombing & Sihombing, 2014).

Oleh karena itu, penelitian yang dilakukan di Kecamatan Habinsaran Kabupaten Toba ini bertujuan untuk memahami bagaimana kinerja pegawai dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Camat Habinsaran Kabupaten Toba. Peneliti menggunakan indikator yang dikembangkan oleh Lohman Mahsun, yaitu produktivitas, responsivitas, dan akuntabilitas, sebagai tolok ukur dalam mengevaluasi kinerja pegawai. Produktivitas mengacu pada efisiensi dan efektivitas dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan. Responsivitas menggambarkan sejauh mana pegawai dapat merespons kebutuhan dan harapan masyarakat dengan cepat dan tepat. Sementara akuntabilitas menyoroti tanggung jawab dan transparansi dalam melakukan tugas-tugas pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif diartikan sebagai pendekatan yang menghasilkan tulisan dan tingkah laku yang dapat diamati (Sugiyono, 2017). Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan atau melukiskan apa yang sedang diteliti dan berusaha memberikan gambaran yang jelas dan mendalam tentang apa yang menjadi pokok permasalahan.

Dalam penelitian ini metode kualitatif dapat membantu dalam menggali informasi yang lebih dalam terkait dengan analisis kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena metode kualitatif ini merupakan metode yang fokus pada pengamatan mendalam sehingga penggunaan metode kualitatif dalam penelitian dapat menghasilkan kajian atas suatu fenomena yang lebih komprehensif (Bah et al., 2020). Dalam penelitian ini menggunakan teknik menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai objek yang diteliti, dalam penelitian kualitatif informan terbagi menjadi tiga, yaitu informan kunci yang memiliki seutuhnya informasi mengenai masalah yang diangkat peneliti dan yang menjadi informan kunci adalah 1 orang yaitu bapak Camat Habinsaran. Informan utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan menyeluruh tentang masalah yang diangkat peneliti dan yang menjadi informan utama adalah 2 orang masyarakat sebagai penerima pelayanan. Informan tambahan adalah orang yang memberi informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan yang menjadi informan tambahan adalah 2 orang pegawai kantor camat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Habinsaran Kabupaten Toba

Pelayanan publik adalah dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintahan baik tingkat pusat maupun tingkat daerah (Manik et al., 2020). Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh Kantor Camat dalam melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhan masing-masing (Khainuddin et al., 2019). Hal ini berkaitan dengan pemberian layanan yang baik kepada masyarakat yang diatur dalam UU. No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dimana pegawai bertugas untuk memberikan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan standar pelayanan publik sebagai tolok ukur dan pedoman penyelenggara pelayanan publik serta acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur dengan menggunakan sistem pelayanan terpadu (Wiryadi et al., 2020).

Berdasarkan segi Produktivitas dapat dikatakan bahwa pentingnya kedisiplinan dalam kerja. Pegawai yang berdisiplin tinggi berarti pegawai yang harus menaati peraturan yang ada, sehingga dapat meningkatkan kualitas dalam pelayanan. Hal tersebut diatas dapat dapat juga disimpulkan terkait kedisiplinan di Kantor Camat Habinsaran belum sepenuhnya terlaksanakan, pegawai belum bisa dikatakan disiplin. Untuk kedisiplinan tersebut dapat terlaksana dengan adanya kesadaran diri dalam pegawai dan kerja sama antara pegawai.

Bukan hanya kedisiplinan kerja namun alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai kecamatan dalam menyelesaikan tugasnya adalah komputer ataupun laptop, printer, kamera dan infokus. Dengan adanya alat bantu sangat membantu pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang peningkatan kualitas pelayanan.

Sedangkan dari indikator Responsivitas didapati bahwa pegawai Kantor Camat Habinsaran perlu melayani masyarakat dengan ramah dan sopan santun. Dari hasil penelitian dapat di simpulkan bahwa Pegawai di Kantor Camat Habinsaran sudah menghargai masyarakat dan melayani dengan sopan santun dan ramah. Selain itu pegawai juga penting melayani masyarakat dengan cepat dan tepat waktu. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pegawai sudah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu kepada masyarakat pada saat mengurus keperluannya. Daya tanggap yang dimiliki Pegawai kecamatan Habinsaran sudah cukup baik, terlihat dari kemampuan pegawai dalam memberikan respon dalam mengatasi keluhan masyarakat. Dimana, setiap ada masyarakat yang datang, pegawai langsung menanyakan kebutuhan yang diperlukan masyarakat, memberikan penjelasan kepada masyarakat yang belum mengerti prosedur pelayanan Kantor Camat Habinsaran.

Dalam indikator Akuntabilitas berdasarkan hasil pengamatan dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kecamatan Habinsaran dalam penyelenggaraan pelayanan selalu menekankan pada efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan. Hal ini merupakan salah satu indikator dari berjalan atau tidaknya akuntabilitas pelayanan publik.

Selanjutnya hal yang menunjukkan akuntabilitas pada pelayanan di Kantor Kecamatan Habinsaran dilihat dari pemerintah Kecamatan Habinsaran lebih menekankan pada peran partisipatif masyarakat dalam menilai pelayanan dan peran aspiratif dalam menampung segala kritikan dari masyarakat yang berguna sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki sistem penyelenggaraan pelayanan apakah sudah sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat.

Dalam upaya untuk meningkatkan akuntabilitas publik, peran aktif masyarakat sebagai pengguna layanan menjadi sangat penting. Kantor Kecamatan Habinsaran memandang partisipasi masyarakat dalam memantau penyelenggaraan pelayanan sebagai kunci utama dalam menjamin akuntabilitas yang baik. Oleh karena itu, melalui penerimaan kritik dan saran dari masyarakat, kantor ini berusaha memperbaiki kualitas layanan yang mereka berikan. Pendekatan ini tidak hanya memperkuat keterbukaan dan transparansi dalam tindakan administratif, tetapi juga menggalang dukungan yang luas dari masyarakat dalam menjalankan tugas-tugasnya.

Peran partisipatif masyarakat dalam menilai pelayanan tidak dapat diremehkan. Masyarakat sebagai pengguna layanan memiliki kepentingan yang langsung terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan. Oleh karena itu, ketika masyarakat diberikan kesempatan untuk memberikan kritik dan saran, hal ini tidak hanya membantu penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kinerja mereka, tetapi juga memberikan rasa memiliki kepada masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Ini merupakan langkah penting dalam membangun kepercayaan antara birokrasi dan masyarakat.

Melalui mekanisme ini, peningkatan akuntabilitas publik menjadi lebih terwujud. Masyarakat sebagai pengguna layanan memiliki peran yang signifikan dalam memantau dan mengevaluasi kinerja birokrasi. Dengan memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan kritik dan saran, Kantor Kecamatan Habinsaran membuka pintu untuk pertukaran informasi yang konstruktif antara birokrasi dan masyarakat. Dalam proses ini, tidak hanya terjadi peningkatan kualitas layanan, tetapi juga terbentuknya

kesadaran bersama akan pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Peran aspiratif birokrasi juga menjadi faktor kunci dalam memastikan peningkatan akuntabilitas publik. Birokrasi yang memiliki kesadaran akan pentingnya mendengarkan aspirasi masyarakat cenderung lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan yang ada. Dengan demikian, keterlibatan aktif masyarakat dalam mengevaluasi pelayanan publik dapat menjadi pendorong bagi birokrasi untuk terus melakukan perbaikan dan inovasi dalam penyelenggaraan layanan.

Namun demikian, untuk mencapai tingkat akuntabilitas publik yang optimal, langkah-langkah lebih lanjut perlu diambil. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah peningkatan kesadaran masyarakat akan hak-hak dan kewajiban mereka sebagai pengguna layanan. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang proses penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat akan lebih mampu memberikan kontribusi yang berarti dalam pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja birokrasi.

Faktor Pendorong dan Penghambat Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Habinsaran Kabupaten Toba

Dalam proses peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Habinsaran Kabupaten Toba, terdapat faktor-faktor yang mendorong serta menghambat kinerja pegawai (Simbolon et al., 2020). Penelitian ini menyoroti pentingnya memahami dinamika ini guna meningkatkan efektivitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Faktor pendukung merupakan aspek yang memberikan dorongan positif terhadap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas (Azhima et al., 2022). Salah satu faktor pendukung utama adalah adanya kerjasama dan komunikasi yang baik antara berbagai pihak terkait, baik di tingkat kecamatan maupun di tingkat desa. Informasi yang diperoleh dari penelitian menunjukkan bahwa adanya perangkat desa yang sudah ditugaskan di bidang yang sama serta adanya grup WhatsApp antara perangkat desa dengan kecamatan dan dinas sosial menjadi faktor pendukung yang signifikan. Kerjasama ini memudahkan pertukaran informasi dan koordinasi antarpihak yang terlibat dalam pelayanan publik, sehingga membantu pegawai dalam memberikan layanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat.

Di sisi lain, terdapat faktor penghambat yang dapat menghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang optimal. Salah satu faktor utama adalah jarak antara desa di Kecamatan Habinsaran yang sangat luas. Keterbatasan aksesibilitas ini dapat memperlambat respon dan pengiriman informasi antarpihak yang terlibat dalam pelayanan publik. Selain itu, keterbatasan jaringan hp dan internet juga menjadi kendala serius dalam pertukaran informasi dan koordinasi antarpihak, yang dapat menghambat efisiensi dan efektivitas pelayanan. Kualitas jalan yang tidak baik juga dapat menghambat mobilitas pegawai, sehingga memperlambat proses pelayanan.

Dengan memahami faktor-faktor pendorong dan penghambat ini, dapat diambil langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Habinsaran. Langkah-langkah tersebut dapat meliputi peningkatan komunikasi dan kerjasama antarpihak terkait, pemanfaatan teknologi informasi yang lebih efisien, serta perbaikan infrastruktur yang mendukung mobilitas pegawai. Hanya dengan mengatasi hambatan-hambatan ini, Kantor Camat Habinsaran dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

SIMPULAN

kinerja pegawai di Kantor Camat Habinsaran Kabupaten Toba memegang peranan krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Produktivitas, disiplin kerja, responsivitas, dan akuntabilitas menjadi poin penting dalam peningkatan layanan. Pentingnya peran aktif masyarakat sebagai pengguna layanan dalam memantau dan mengevaluasi kinerja birokrasi juga sangat diakui. Namun, untuk mencapai tingkat akuntabilitas publik yang optimal, langkah-langkah lebih lanjut diperlukan, termasuk peningkatan kesadaran masyarakat akan hak dan kewajiban mereka. Sinergi antara pegawai dan masyarakat menjadi kunci dalam membangun sistem pelayanan yang berkualitas dan responsif.

Faktor pendorong dan penghambat memainkan peran kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Habinsaran Kabupaten Toba. Kerjasama dan komunikasi yang baik menjadi faktor pendorong utama, memfasilitasi pertukaran informasi dan koordinasi antarpihak terkait. Namun, keterbatasan aksesibilitas, jaringan komunikasi yang tidak memadai, dan kondisi infrastruktur yang kurang mendukung menjadi faktor penghambat yang menghambat kinerja pegawai. Dengan memahami dinamika ini, langkah-langkah perbaikan dapat diambil untuk meningkatkan kualitas layanan. Peningkatan komunikasi dan kerjasama, pemanfaatan teknologi informasi yang lebih efisien, serta perbaikan infrastruktur menjadi langkah kunci. Hanya dengan mengatasi hambatan ini, Kantor Camat Habinsaran dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriani, L., Nasution, I., & Suharyanto, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr . R . M Djoelham Kota Binjai. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 4(2), 108–114. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v4i2.1405>
- Atika, T. A., & Tarigan, U. (2014). Prosedur Penerbitan Surat Keputusan Pensiun Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian Daerah Deli Serdang. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)*, 2(1), 18–30. <https://doi.org/10.31289/jppuma.v2i1.578.g922>
- Azhima, F., Batubara, B. M., & Angelia, N. (2022). Analisis Penanganan Anak Putus Sekolah Di Kampung Nelayan Kecamatan Medan Belawan Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 4(1), 56–68. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v4i1.1184>
- Bah, Y. M., Ridwan, M., Suharyanto, A., & Amal, B. K. (2020). Social Work Research. Medan: Bircu Publisher.
- Fachreza, Musnadi, S., & Majid, M. S. A. (2018). Pengaruh Motivasi kerja, lingkungan kerja, dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan dan dampaknya pada kinerja Bank Aceh Syariah di Kota Banda Aceh. *Jurnal Magister Manajemen*, 2(1), 115–122.
- Hakim, A., & Pakam. (2014). Akuntabilitas Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tandam Hulu Ii Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), 1–20. https://www.google.com/search?safe=strict&ei=_P-mXPnMJ63az7sP1ryRwA0&q=Anggraini%2C+R.+D.+%282013%29.+Transparansi%2C+Partisipasi%2C+dan+Akuntabilitas+Pengelolaan+Anggaran+Dana+BOS+Dalam+Program+RKAS+di+SDN+Pacarke+ling+VIII+Surabaya.+Kebijakan+Dan+Manajem
- Ichsan, R. N., & Nasution, L. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi dan Promosi Jabatan terhadap Kinerja Karyawan PT. Taspen Kantor Cabang Utama Medan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 3(2), 459–466. <https://doi.org/10.34007/jehss.v3i2.340>
- Indonesia, R. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Bphn.Go.Id*, 2003(1), 3.
- Khainuddin, K., Kusmanto, H., & Isnaini, I. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 22–31. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v1i1.3>
- Kusmanto, H., & Warjio, W. (2019). Politik Pembangunan Organisasi Kemasyarakatan Islam Indonesia – Malaysia. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)*, 7(2), 183. <https://doi.org/10.31289/jppuma.v7i2.2415>
- Lubis, F. H. (2010). Penegakan Hukum Dalam Tindak Pidana Korupsi Pengadaan Barang dan Jasa. *Jurnal Mercatoria*, 3(2), 88–101. <https://doi.org/https://doi.org/10.31289/mercatoria.v3i2.593>
- Manik, A., Kusmanto, H., & Lubis, M. S. (2020). Analisis Reliabilitas dan Responsivitas dalam Pelayanan Penanggulangan Bencana Alam Kebakaran pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah di Kabupaten Aceh Singkil. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 65–74. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v1i1.11>
- Sihombing, E. E., & Sihombing, M. (2014). PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN IKLIM KERJA UNTUK MENCIPTAKAN KINERJA ORGANISASI (STUDI PADA UNIVERSITAS GRAHA NUSANTARA PADANGSIDIMPUAN) Jl . Prof . Sofyan No . 1 Kampus-USU Medan. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(2), 146–158.
- Simangunsong, F. (2016). *UNDANG-UNDANG NO. 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK*.
- Simbolon, N. R. B., Marlon Sihombing, Kusmanto, H., & Isnaini. (2020). Implementasi Program Kartu Indonesia Sehat Implementation of the Indonesia Healthy Card Program. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(2), 147–155.
- Sitanggang, M. D., & Husin, S. (2014). Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Camat dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)*, Vol.2(No.1), 57–76. <http://ojs.uma.ac.id/index.php/jppuma>
- Sugiyono, D. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Alfabeta.

- Suryani, A. I., & Suharyanto, A. (2016). Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kesehatan di Rumah Sakit Umum Sibuhuan. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 4(1), 86–99.
- Wiryadi, R., Sihombing, M., & Isnaini, I. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pencatatan AK 1 dalam Memberikan Kepuasan kepada Masyarakat pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1), 48–58. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v2i1.42>
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65. [http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf](http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI_FULL.pdf)