

Kinerja Pemerintah Kelurahan dalam Pelayanan Masyarakat: Tinjauan dari Kelurahan Molinow di Kota Kotamobagu

Nurul Hidayah Rahman ^{1,*}; Rasyid Thaha ²; Indar Arifin ³

^{1,2,3} Universitas Hasanuddin, Makassar, Indonesia; nurullhdyah24@gmail.com; rasyid_thaha@yahoo.com ; indar.arifin@unhas.ac.id

*Correspondence : indar.arifin@unhas.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Pemerintah Kelurahan dalam pelayanan masyarakat di Kelurahan Molinow Kecamatan Kotamobagu Kota Kotamobagu serta faktor-faktor yang menghambat kinerja. Menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dianggap dapat menjawab permasalahan dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kelurahan dalam pelayanan masyarakat di Kelurahan Molinow lihat dari aspek kualitas kinerja pegawai bahwa tingkat baik atau buruknya sesuatu pekerjaan yang diterima bagi seorang pegawai yang dapat dilihat dari segi ketelitian dan kerapihan kerja, keterampilan dan kecakapan yang dimiliki setiap pegawai kelurahan, sehingga suatu pekerjaan bisa terlaksana dengan baik. dari aspek Kuantitas Kerja Pegawai Lurah belum sepenuhnya terlaksana dengan baik dan maksimal, karena dengan kuantitas yang dimiliki oleh pemerintah kelurahan yang belum miliki dan capain yang belum tepenuh dan belum dilaksanakan oleh kelurahan Molinow. Terdapat dua faktor yang memengaruhi kinerja Pemerintah Kelurahan diantaranya faktor individu dan faktor lingkungan.

ABSTRACT

This study aims to determine how the performance of the Kelurahan Government in community services in Molinow Village, Kotamobagu District, Kotamobagu City and the factors that hinder performance. Using a qualitative method with a descriptive approach is considered to be able to answer the problems in this study. The results showed that the Kelurahan Government in community services in Molinow Village, from the aspect of the quality of employee performance that the level of good or bad work received for an employee can be seen in terms of accuracy and tidiness of work, skills and skills possessed by each kelurahan employee, so that a job can be done well. from the aspect of the Quantity of Work of the Village Employees has not been fully implemented properly and maximally, because with the quantity owned by the kelurahan government that does not yet have and the achievements that have not been fulfilled and have not been implemented by the Molinow village. There are two factors that affect the performance of the Village Government including individual factors and environmental factors.

Kata kunci

Kinerja, Pemerintah Kelurahan, Pelayanan Masyarakat

Keywords

Performance, Village Government, Community Services

Pendahuluan

Otonomi daerah melalui kebijakan desentralisasi sejak lahirnya UU No. 22 Tahun 1999 hingga UU No. 32 Tahun 2004 telah melahirkan konsekuensi baru dalam penyelenggaraan tata pemerintahan baik pada level pusat, Provinsi, kabupaten/kota maupun di tingkat kelurahan maupun Desa (Saleh 2016). Pada skema tertentu, penyelenggaraan pemerintahan lebih fokus pada kemandirian daerah dalam mengelola urusan rumah tangganya. Kaitanya dengan hal tersebut, wilayah serta pemerintah kelurahan merupakan bagian dari pemerintah kabupaten atau kota yang diatur sesuai dengan keberadaan fungsi dan tata kelola pemerintahan daerah (Margayaningsih 2015).

Regulasi tersebut telah menyebabkan perubahan struktural, fungsional, dan kultural dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Pasal 120 Ayat 2 UU 32 Tahun 2004, Kelurahan dianggap sebagai salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Namun, dalam UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Pasal 229 menyatakan bahwa Kelurahan tidak lagi dianggap sebagai salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Sebagai gantinya, Kelurahan kini dipimpin oleh seorang Kepala Kelurahan yang disebut Lurah sebagai Perangkat Kelurahan dan memiliki tanggung jawab langsung kepada masyarakat. (Baharuddin, Qamar, and Qahar 2020).

Artinya, dalam UU tersebut menyebutkan Kelurahan, meskipun bukan sebagai penanggung jawab administratif yang secara langsung mendapatkan kewenangan dari Bupati dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota, namun keberadaan Lurah tetap memiliki peran penting dalam melaksanakan tugas-tugas Pemerintahan di wilayah Kelurahan. Khususnya dalam tugas atributif, seperti koordinasi Pemerintahan, penyelenggaraan ketertiban, ketentraman, penegakan Peraturan Perundang-Undangan, pembinaan, dan sebagainya, Lurah diharuskan melakukan koordinasi dengan Camat. Camat bertanggung jawab dalam sektor wilayah dari Kecamatan dan koordinasi yang dilakukan oleh Lurah bertujuan untuk mencapai keserasian, keselarasan, keseimbangan, sinergi, dan integritas dalam seluruh kegiatan Pemerintahan di tingkat Kecamatan. Meskipun memiliki keterbatasan kewenangan, peran Lurah ini memiliki dampak terhadap penyelenggaraan Pemerintahan di tingkat Kelurahan.

Posisi kelurahan sebagai penyelenggaraan formal pemerintahan tentunya beririsan dan sangat dekat dengan masyarakat. Layaknya keberadaan tersebut merupakan kunci keberhasilan pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan (Seliman 2022). Pada konteks tertentu, karena keberadaannya berhubungan langsung dengan masyarakat maka, pelayanan publik yang berkualitas layaknya menjadi acuan dalam penyelenggaraan pemerintahan (Sulila 2015). Dalam prakteknya, posisi Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah dan perangkat kelurahannya sebagai perangkat pemerintahan daerah ditingkat Kabupaten dan kota yang posisinya berada di bawah Pemerintahan Kecamatan. Artinya

Pemerintah Kelurahan merupakan perangkat Kecamatan yang dipimpin oleh kepala kelurahan.

Seiring dengan pesatnya perkembangan akan tuntutan publik, Pemerintah Kelurahan dituntut untuk bekerja secara professional dalam memberikan layanan public khususnya layanan dasar kepada masyarakat. Jika pemerintah sukar dalam menjawab tuntutan masyarakat akan membuat kemandekan terhadap jalannya pemerintahan lebih khusus pada Pemerintah Kelurahan (Hardiyansyah 2018). Walaupun dilain sisi, keberadaan lurah bukan sebagai penanggung jawab administrasi terhadap Bupati maupun Walikota, namun penancangan program pemerintah Kabupaten dan Kota hingga kecamatan harus disinkronkan dengan Pemerintah Kelurahan (Rauf 2017).

Berangkat dari hal tersebut, tentunya kinerja yang baik dan profesional merupakan tanggung jawab yang tidak bisa ditawar lagi. Secara umum, kinerja dapat diartikan sebagai tingkat keterlibatan pegawai dalam menghasilkan kemajuan dan perkembangan di lingkungan tempat kerjanya. Oleh karena itu, melalui kinerja, dapat dilihat sejauh mana pegawai dapat mencapai hasil pekerjaannya, mengindikasikan sejauh mana tugas dan wewenang yang telah diberikan dapat dilaksanakan dengan nyata dan secara maksimal. Dalam menghadapi hal tersebut, efektivitas dan produktivitas kinerja pemerintah kelurahan harus memprioritaskan nilai ketepatan dan keberhasilan guna. Artinya, kinerja seharusnya lebih menitikberatkan pada ketepatan waktu dan pencapaian output yang menjadi tujuan dari kinerja itu sendiri. Namun demikian, sesuai dengan perkembangan pemerintahan modern, apa yang diharapkan belum sesuai dengan kenyataan dilapangan. Tentunya tidak dapat dipungkiri bahwa, dalam penyelenggaraan pemerintahan pada umumnya dan pemerintahan kelurahan pada khususnya tidak terlepas dari berbagai kendala, baik kendala dalam organisasi pemerintah itu sendiri maupun diluar pemerinthan. Kadangkala, penyelenggaraan pemerintahan tanpa ada evaluasi yang jelas, fasilitas penunjang, pelayanan yang tidak maksimal dan kepuasan terhadap pelayanan akibat dari kinerja yang tidak maksimal dan lain sebagainya yang selalui menghantui kinerja pemerintah.

Penelitian oleh (Alwany 2018) menyoroti kinerja pelayanan pemerintah di daerah, khususnya di Kantor Kelurahan Tamalanrea. Meskipun prosedur dan teknis pengelolaannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, kendala masih muncul, seperti kurangnya sarana dan prasarana pendukung, rendahnya kesadaran pegawai tentang tugas mereka, dan harapan masyarakat akan pelayanan instan yang menimbulkan hambatan dalam proses perizinan. Sebaliknya, penelitian (Hanim 2014) tentang kinerja aparat Kelurahan Gadang di era otonomi daerah menunjukkan bahwa struktur organisasi menjadi faktor pendukung, sementara profesionalisme pegawai menjadi faktor penghambat. Selain itu, temuan dari penelitian (Saputra 2014) mengenai kinerja aparat Kelurahan Pasar Pagi menunjukkan kesulitan dalam mencari alternatif pola kerja terbaik, kurangnya transparansi dalam proses

pelayanan, dan kurangnya ketaatan serta kedisiplinan aparat. Sedangkan penelitian Darmawi (2014) menunjukkan bahwa aparat Kelurahan Napal di Kecamatan Seluma Kota telah berupaya memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dengan fokus pada prinsip akuntabilitas, responsibilitas, dan responsivitas, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan responsivitas aparat.

Sesuai dengan hasil observasi di Kelurahan Molinow, apa yang dikemukakan di atas dan berdasarkan penelitian yang relevan tidak jauh berbeda dengan persolan kinerja pemerintahan kelurahan Molinou. Minimnya fasilitas serta sarana prasarana, keberadaan sumber daya aparatur pemerintah kelurahan yang kurang memahami tugas dan fungsi masing-masing bidang, mandeknya koordinasi antara kelurahan dan kecamatan serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan belum maksimal hingga pada persoalan disiplin kerja menjadi masalah yang harus di cari titik temunya. Berangkat dari hal tersebut sehingga perlunya penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui kinerja pemerintah kelurahan dalam pelayanan masyarakat di Kelurahan Molinow Kecamatan Kotamobagu Kota Kotamobagu serta faktor-faktor yang menghambat kinerja.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang menitikberatkan pada pengumpulan data numerik dan wawancara. Temuan penelitian ini menekankan interpretasi makna lebih dari pada pembuatan generalisasi. (Anggito & Setiawan 2018; Nasution et al. 2021). Sumber data untuk penelitian ini terbagi menjadi data primer dan data sekunder. Dalam konteks ini, sumber data primer terdiri dari informasi yang diperoleh di lapangan melalui wawancara, di mana jawaban lisan menjadi bentuk data yang diberikan. (Arikunto 2010). Data primer dalam penelitian ini terdiri dari informasi yang diperoleh dari berbagai pihak termasuk desa, aparatur desa, tokoh masyarakat, dan tokoh pemuda. Sebaliknya, sumber data sekunder merupakan informasi yang diperoleh dari materi yang terkait dengan penelitian. Dengan demikian, data sekunder dalam penelitian ini melibatkan sumber tertulis, seperti dokumen yang relevan dengan fokus penelitian. Adapun teknik yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan data penelitian yaitu, teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi serta kuisioner (Alhamid and Anufia 2019). Analisis data kualitatif menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (1994) terdiri dari langkah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. (Alam et al., 2022; Sudirman et al., 2023; Saidin & Rinanda, 2022).

Hasil dan Pembahasan

A. Kinerja Pemerintah Kelurahan dalam Pelayanan Masyarakat

Kinerja merujuk pada hasil kerja individu atau kelompok dalam suatu organisasi, yang dievaluasi berdasarkan kuantitas dan kualitasnya dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi. Evaluasi ini mengacu pada norma, standar operasional prosedur, kriteria, dan ukuran yang telah ditetapkan atau berlaku dalam lingkungan organisasi. (Amanda, Budiwibowo, & Amah 2017).

Kualitas pekerjaan berkaitan dengan standar mutu yang dihasilkan oleh anggota organisasi dalam melaksanakan tugas. Tingkat kepuasan dalam menyelesaikan pekerjaan dan kesesuaian dengan harapan organisasi mencerminkan kualitas pekerjaan. Selain itu, kualitas juga mencakup sejauh mana pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan petunjuk, sehingga pekerjaan yang dihasilkan berdasarkan input yang ada dapat mencapai target atau sasaran yang telah ditetapkan (Afandi 2016).

Kinerja merujuk pada prestasi seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya, diukur dari aspek kualitas dan kuantitas hasil kerja yang dicapai sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Daulay, Kurnia, & Maulana 2019). Kinerja dapat didefinisikan sebagai apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh seorang karyawan dalam pelaksanaan tugas-tugas inti mereka. Kinerja dianggap tinggi apabila karyawan dapat menyelesaikan target kerja tepat waktu atau tidak melebihi batas waktu yang ditetapkan, sementara kinerja dianggap rendah jika pekerjaan diselesaikan melebihi batas waktu yang ditetapkan atau bahkan tidak diselesaikan sama sekali (Diana 2019).

1. Aspek Kualitas Kinerja Pegawai

Suatu organisasi Kelurahan pastinya di dalam menjalankan kinerja para tenaga pegawai tentunya memiliki kualitas potensi yang berbeda-beda sesuai kualifikasi pendidikan yang dimilikinya maka untuk mencapai kinerja yang efisien dan efektif maka para tenaga pegawai melahirkan inovasi dengan tujuan bahwa dengan standar kinerja akan memudahkan pada tugas-tugas yang sudah di bebaskan oleh organisasi tersebut. Dengan demikian maka Standar kinerja tersebut dapat di kemukakan oleh beberapa ahli yaitu: Standar kinerja adalah tingkat kinerja yang mengharapakan suatu lembaga atau instansi, dan dapat pembandingan (benchmark) atau target tergantung pada pendekatan yang sudah di ambil pada standar kinerja yang baik , dapat terukur dan mudah memahami dengan eksplisit supaya dapat manfaat baik bagi lembaga atau instansi.

Pengukuran kualitas pekerjaan ini dilakukan oleh pejabat penilai dengan tentunya melalui pertimbangan sumber-sumber yang diperoleh. Misalnya dengan melibatkan semua individu yang terkait dalam pekerjaan tersebut yang dapat menjadi sumber informasi untuk menilai proses pelaksanaan pekerjaan tersebut. Dengan melibatkan semua individu yang terkait, penilaian ini dapat dikatakan bersifat partisipatif dan memungkinkan penilaian terhadap kualitas pekerjaan dapat lebih akurat. Dalam mengukur kualitas pekerjaan ini dilakukan dalam tiga

proses yaitu pada tingkat proses, tingkat output dan tingkat outcome, sehingga dalam mengukur kualitas pekerjaan pegawai tidak hanya terpaku pada outputnya saja. Tetapi bagaimana proses penyelesaian pekerjaan itu dan bagaimana tingkat outcome nya apakah akan memberikan manfaat kedepannya ataupun tidak. Hal inilah yang juga menjadi kekurangan dalam penelitian ini, karena didalam memberikan penilaian terhadap kualitas pekerjaan, tidak terdapat kriteria-kriteria pedoman yaitu tiga aspek tersebut, sehingga kecenderungannya pejabat penilai tidak mempunyai aturan yang jelas dalam menentukan nilai dari kualitas kerja pegawai, sehingga memungkinkan kesalahan terjadi pada penilaian ini dan tidak menutup kemungkinan pejabat penilai dapat memberikan nilai yang kurang tepat.

Hal tersebut diatas dilihat sesuai dengan apa yang diamati oleh peneliti di lapangan dengan melakukan wawancara dengan Hardianto selaku kepala Lingkungan Kelurahan Molinow mengatakan bahwa:

“Perlunya kualitas yang dimiliki setiap aparat kelurahan dalam memberikan pelayanan yang baik bagi setiap masyarakat yang mengurus yang ada di kelurahan, kemudian juga perlu keahlian yang baik juga dalam menangani setiap pekerjaan yang ada di kelurahan, karena dengan kualitas yang ada menjadi bahan penilai bagi masyarakat dalam memberikan yang terbaik bagi semua masyarakat kelurahan molinow supaya segala urusan menjadi mudan dan cepat terselesaikan dengan muda dan cepat sesuai dengan apa yang di harapkan oleh masyarakat” (Hasil Wawancara 11 Januari 2024).

Hal yang serupa di sampaikan oleh Milton Tangahu selaku masyarakat Kelurahan Molinow mengatakan bahwa:

“Saya sering melihat dan menilai apa yang dikerjakan oleh Pemerintah Kelurahan di saat jam kerja mereka dan juga dalam melayani masyarakat masih belum efektif dan belum teliti dalam memberikan pelayanan bagi kami masyarakat, hal ini saya bisa menilai bahwa kualitas yang dimiliki oleh pemerintah kelurahan masih kurang dan masih perlu banyak belajar, kemudian mereka harus lebih memiliki pengalaman dalam memberikan yang terbaik bagi masyarakat “ (Hasil Wawancara 12 Januari 2024).

Hal lain di sampaikan oleh Salma Mokodompit selaku tokoh masyarakat Kelurahan Molinow mengatakan bahwa:

Pada Saat saya meminta data ke bagian umum dan ke sekretaris kelurahan masih banyaknya data yang salah mengenai pegawai, seperti data kepegawaian Kelurahan, struktur organisasi masih terdapat kesalahan dari mulai pekerja yang sudah tidak berkerja di Kelurahan masih tercantum data nya, bahkan pekerja yang seharusnya tercantum tidak terdaftar, dan penempatan di dalam struktur organisasi kelurahan yang masih belum tepat sesuai dengan kenyataan dilapangan (Hasil Wawancara 12 Januari 2024)

Hal yang senada di sampaikan oleh Astuti Kobandaha selaku petugas kelurahan mengatakan bahwa:

Saya sendiri merasakan apa yang menjadi kualitas yang ada di kelurahan molinow belum bisa dibilang berkualitas, karena dengan melihat yang mereka perbuat di kelurahan dalam membuat surat menyurat atau malayani masyarakat yang mengurus surat masih banyak yang belum paham bagaimana cara pembuatan surat, hal ini kami alami dengan surat yang kami minta di kelurahan sering kali dipulangkan karena tidak sesuai atai masih banyak yang salah dari segi penulisan dan penempatan surat atau tujuan surat masih banyak yang salah (Hasil Wawancara 11 Januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang pegawai, dimana pegawai tersebut ditempatkan sesuai dengan keahlian dan kemampuan yang dimiliki. Dengan adanya hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang pegawai dengan penuh rasa tanggung jawab maka suatu instansi akan mencapai tujuannya serta tercapainya peningkatan kinerja yang efektif dan efisien.

Kinerja memiliki dampak signifikan terhadap kualitas yang dimiliki oleh pegawai. Hal ini termanifestasi dalam pandangan Lewis and Booms yang mengemukakan bahwa "kualitas layanan" merupakan indikator sejauh mana kinerja pegawai memenuhi harapan masyarakat. Menyelenggarakan kualitas kinerja pegawai berarti mencapai keselarasan dengan harapan pelanggan dengan cara yang konsisten. Dari pernyataan ini, dapat disimpulkan bahwa evaluasi kualitas layanan bergantung pada seberapa baik kinerja seorang pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kualitas kinerja adalah kemampuan kerja yang terkait dengan hasil dan ketelitian pegawai saat melaksanakan tugas di kecamatan, namun masih belum mencapai tingkat optimal. Hal ini terlihat dari adanya kesalahan yang masih cukup banyak terjadi dalam pelaksanaan tugas dan pemanfaatan teknologi yang tersedia. Prestasi kerja yang diperlihatkan oleh pegawai di Kelurahan Molinow telah mencapai standar yang memuaskan dan sesuai dengan arahan yang telah diberikan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa pegawai yang mengalami keterlambatan atau tidak dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, sehingga capaian kinerjanya tidak mencapai 100%. Kendala-kendala ini disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kurangnya sarana dan prasarana. Terdapat kekurangan personil pegawai dan sumber daya manusia di Kelurahan Molinow yang turut mempengaruhi kinerja mereka.

Kualitas pekerjaan dan tingkat keberhasilan tugas mencerminkan keterampilan dan kemampuan pegawai. Kualitas pekerjaan yang diperoleh dari pegawai di Kelurahan Molinow telah mencapai standar yang memuaskan dan sejalan dengan petunjuk yang diberikan. Meskipun demikian, masih terdapat pegawai yang mengalami keterlambatan atau ketidaktepatan waktu dalam menyelesaikan tugasnya. Situasi ini disebabkan oleh sejumlah kendala, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, terutama kekurangan personil dan sumber daya manusia di Kelurahan Melayu Kota Piring Tanjungpinang. Keadaan ini tentu memiliki dampak signifikan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan.

2. Aspek Kualitas Kinerja Pegawai

Kuantitas Kerja adalah jumlah kerja yang dilaksanakan oleh karyawan dalam satu periode tertentu yang dapat dilihat dari hasil kerja dalam menggunakan waktu dan kecepatan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan. Dimana pegawai memiliki kemampuan dalam menghasilkan pekerjaan sesuai dengan target kerja yang telah ditetapkan. Hal tersebut terjadi dikarenakan

pegawai cenderung menyelesaikan pekerjaan sebanyak-banyaknya daripada terjadi penumpukan kerja.

Kuantitas kerja pegawai. Jumlah pekerjaan yang dihasilkan oleh pegawai. jumlah pekerjaan yang dihasilkan oleh pegawai belum mencapai target. Karena kurangnya kuantitas pegawai yang ada di Kelurahan Molinow Kota kotamibagu tersebut. Sehingga bisa dikatakan masih tumpang tindih di dalam melaksanakan pekerjaan. Sehingga menyebabkan pekerjaan tidak bisa diselesaikan dengan tepat waktu. Walaupun sudah ada tugas, pokok dan fungsi dari masing-masing pegawai. Namun tetap tergantung kepada individu-individu pegawai masing-masing.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Nursam Damopolii selaku Pegawai Kelurahan mengatakan bahwa:

"Saya merasa kuantitas yang kami miliki belum sepenuhnya terpenuhinya atau belum maksimal, karena dengan apa yang kami lakukan para pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab belum terlaksana dengan baik, hal ini karena kami para pegawai banyak menumpuk pekerjaan yang ada di Kelurahan yang seharusnya kami bisa kerjakan saat di kantor Kelurahan, akan tetapi kami mengerjakannya pada esok harinya lagi (Hasil Wawancara 11 Januari 2024)"

Hal yang sama juga disampaikan oleh Angki Dambela selaku Masyarakat Kelurahan Molinow mengatakan bahwa:

"Jumlah pekerjaan yang dihasilkan oleh pegawai belum mencapai target. Karena kurangnya kuantitas pegawai yang ada di Kelurahan Molinow tersebut. Sehingga menyebabkan pekerjaan tidak bisa diselesaikan dengan tepat waktu. Karena mereka para pegawai belum banyak yang memiliki kemampuan untuk membuat surat menyurat yang diinginkan oleh masyarakat, sehingga mereka tidak paham bagaimana susahnya menunggu lama dalam mengurus sesuatu tersebut. Hal ini perlunya mereka harus ada target dan hasil yang memuaskan bagi masyarakat" (Hasil Wawancara 12 Januari 2024)"

Hal lain juga disampaikan oleh Sabrawati Mokodompit selaku masyarakat Kelurahan Molinow mengatakan bahwa:

"Secara kuantitas bahwa Pemerintah Kelurahan Molinow belum sepenuhnya terpenuhi segala tanggung jawab yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan, dilihat dari hasil dan target dari pegawai kelurahan belum tercapai dan tidak memiliki target atau kesesuaian dari kinerja yang mereka lakukan dalam memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat pada saat pengurusan yang menyangkut dengan urusan masyarakat yang menjadi tanggung jawab dari pemerintah kelurahan" (Hasil Wawancara 12 Januari 2024)"

Senada dengan yang di sampaikan oleh Amir Kobandaha selaku masyarakat Kelurahan Molinow mengatakan bahwa:

"Saya melihat yang terjadi di kelurahan bahwa kuantitas kinerja pegawai kelurahan belum terlaksana dengan baik dan juga belum ada kesadaran dari pemerintah kelurahan untuk memperbaiki yang telah terjadi di kelurahan, hal ini yang kami alami dari kelurahan dalam melakukan kepengurusan surat-surat atau berbagai macam menyangkut surat menyurat yang ada di kelurahan molinow tersebut" (Hasil Wawancara 12 Januari 2024)"

Sesuai dengan pendapat di atas dapat di ambil kesimpulan bahwa Kuantitas Kerja Pegawai Lurah belum sepenuhnya terlaksana dengan baik dan maksimal, karena dengan kuantitas yang dimiliki oleh pemerintah kelurahan yang belum memiliki dan capaian yang belum tpeenuh dan belum dilaksanakan oleh kelurahan Molinow, hal ini yang menjadikan bahwa perlunya ketegasan dari Lurah dalam membarikan

tugas dan tanggung jawab kepada aparat kelurahan agar bisa memiliki target dalam bekerja untuk masyarakat.

Aspek kuantitas merujuk pada tingkat kesesuaian jumlah pekerjaan yang dihasilkan, diberikan, atau diselesaikan dalam tugas pokok seorang pegawai dengan target yang telah disepakati. Kuantitas pekerjaan dapat diukur melalui metode pengukuran kerja atau penetapan tujuan partisipatif. Penetapan jumlah pekerjaan dilakukan melalui diskusi antara atasan dan bawahan, yang mencakup sasaran kerja, peran dalam kaitannya dengan tugas lain, persyaratan organisasi, dan kebutuhan pegawai. Tujuan dari penilaian kuantitas ini adalah untuk menentukan jumlah personalia dan tanggung jawab yang tepat bagi seorang pegawai. Evaluasi kuantitas pekerjaan melibatkan penilaian seberapa banyak pekerjaan yang harus dilakukan oleh seorang pegawai dalam tugas jabatannya selama periode waktu tertentu, seperti satu bulan, trimester, caturwulan, semester, atau satu tahun.

Kuantitas pekerjaan merujuk pada tingkat kesesuaian jumlah yang dihasilkan, diberikan, atau diselesaikan dalam tugas pokok seorang pegawai dengan target yang telah disepakati. Efisiensi kuantitas kerja pegawai di Kelurahan dapat dilihat dari aspek penggunaan waktu dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan. Pegawai honorer belum mampu menyelesaikan pekerjaan dengan kuantitas yang baik dan tepat waktu. Sementara itu, pegawai lain telah berhasil menyelesaikan tugas sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Ini menunjukkan bahwa kuantitas beban kerja yang diberikan kepada masing-masing pegawai tidak menjadi masalah dan dapat diselesaikan oleh mereka.

Kuantitas kinerja pada dasarnya mencakup aktivitas yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pegawai, dan kinerja mereka dapat berdampak pada sejauh mana mereka berkontribusi terhadap organisasi. Setiap pekerjaan memiliki kriteria pekerjaan atau dimensi kerja yang spesifik yang mengidentifikasi elemen-elemen yang paling penting dalam suatu pekerjaan. Organisasi atau instansi perlu memiliki pemahaman mendalam tentang kelemahan dan kelebihan pegawai sebagai dasar dalam memperbaiki kelemahan dan memperkuat kelebihan guna meningkatkan produktivitas dan pengembangan pegawai. Oleh karena itu, kinerja pegawai di Kelurahan Molinow harus dioptimalkan untuk mencapai tujuan instansi tersebut.

B. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Kelurahan

Pencapaian kinerja seseorang atau pekerja merupakan hasil dari upaya dan tindakan yang telah dilakukan. Upaya tersebut terwujud dalam bentuk hasil kerja atau kinerja yang dicapai oleh pekerja. Kinerja dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti pendidikan, pengalaman kerja, dan tingkat profesionalisme. Pendidikan menjadi landasan dasar yang penting bagi pekerja dalam mencari dan menjalankan pekerjaan. Pengalaman kerja berkaitan dengan lamanya seseorang bekerja dalam suatu bidang tertentu, yang semakin lama akan meningkatkan tingkat pengalamannya. Ketika seseorang memiliki pengalaman kinerja di bidang pekerjaan tertentu, hal tersebut menciptakan kecakapan dalam menjalankan tugas yang

berkaitan dengan bidang tersebut. Profesionalisme, sebagai gabungan dari pendidikan dan pengalaman kerja, menjadi indikator kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh seorang pekerja.

Menurut Keith Davis dalam Mangkunegara terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja faktor tersebut berasal dari faktor kemampuan, motivasi, individu, serta lingkungan organisasi (Kurniati and Fidowaty 2017)

1. Faktor Individu Pegawai Kelurahan

Seseorang atau individu yang memiliki kinerja yang tinggi akan memperlihatkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya, sedangkan yang tidak puas akan memperlihatkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya itu sendiri. Kinerja yang tinggi merupakan cerminan karyawan yang merasa puas akan pekerjaannya dan akan memenuhi semua kewajibannya sebagai karyawan atau mempunyai disiplin yang baik. Salah satu faktor dalam mempengaruhi kinerja adalah pemberian kepuasan kepada karyawan. Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. sikap puas atau tidak puas karyawan dapat diukur dari sejauh mana perusahaan atau organisasi dapat memenuhi kebutuhan pegawai kelurahan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Abdul karim Monoarfa selaku pegawai pemerintah kelurahan Molinow mengatakan bahwa:

"Saya pribadi dalam menjalankan kinerja sebagai pegawai untuk memenuhi kewajiban sebagai pegawai yang memiliki sikap dan tanggung jawab bagi pekerjaan yang saya laksanakan harus bersikap individual dalam memenuhi kerja yang baik dan menjadi teladan bagi semua pegawai, sehingga mereka bisa menjadi pegawai yang bertanggung jawab dalam menjalankan amanat dan tugas sebagai aparat pemerintah kelurahan yang baik bagi masyarakat" (Hasil Wawancara 11 Januari 2024).

Sesuai dengan pernyataan dari Helvin Mokoago selaku sekretaris kelurahan mengatakan bahwa:

"Dalam melaksanakan kinerja saya secara individu sangat mencintai pekerjaan yang saya lakukan di kelurahan guna untuk memberikan yang terbaik bagi masyarakat dalam mengurus segala sesuatu mengenai pelayanan bagi masyarakat, sehingga mereka mendapat pelayanan yang baik. Itu yang menjadi dasar saya melaksanakan kinerja sebagai pegawai dengan penuh tanggung jawab dan amanah dalam melaksanakannya" (Hasil Wawancara 11 Januari 2024).

Senada dengan apa yang di sampaikan oleh Amrah Doholiyo selaku Pemerintah Kelurahan Molinow mengatakan bahwa:

"Untuk melaksanakan suatu pekerjaan harus sesuai dengan kinerja setiap orang memiliki jiwa yang bertanggung jawab dalam melaksanakan kinerja dalam pemerintahan untuk bisa menjadi contoh dan teladan yang baik bagi semua pegawai dan masyarakat dapat menilai apa yang menjadi kinerja setiap individu para pegawai kelurahan" (Hasil Wawancara 11 Januari 2024).

Senada dengan yang di sampaikan oleh Rustam Mokodompit selaku masyarakat kelurahan molinow mengatakan bahwa:

"Saya sering mangalami dalam mengurus surat di kelurahan masih banyak alasan dari pegawai kleruhan yang membuat kami menunggu lama untuk mengurus surat, yang seharusnya urusan tersebut tidak memakan waktu yang lama, akan tetapi dengan kinerja pegawai yang tidak disiplin

dalam melayani masyarakat, sehingga membuat kami masyarakat menjadi tidak lagi senang dalam mengurus surat menyurat di kelurahan. Hal ini tidak ada kedisiplinan dari pegawai kelurahan” (Hasil Wawancara 12 Januari 2024).

Berdasarkan pendapat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor individu dalam lingkungan kerja sangat mempengaruhi kinerja pegawai untuk bisa memberikan hasil yang terbaik bagi masyarakat kelurahan dan juga bagi kelurahan itu, demi untuk memajukan kelurahan, kemudian kelurahan memiliki capaian yang baik dan penilaian yang baik juga dari masyarakat bahwa kelurahan itu mampu memberikan yang baik. Dengan ini bahwa pengaruh individu dalam lingkungan kerja sangat berpengaruh bagi semua pegawai dalam bekerja.

2. Faktor Lingkungan Pegawai Kelurahan

Kinerja pegawai dipengaruhi oleh kondisi lingkungan kerja. Dengan kata lain, kinerja pegawai akan meningkat seiring dengan peningkatan kualitas lingkungan kerja. Sebaliknya, apabila lingkungan kerja tidak memadai, kinerja pegawai dapat mengalami penurunan. (Prakoso, Astuti, and Ruhana 2014). Dalam aspek Lingkungan Kerja, penting untuk menetapkan standar pengawasan yang efektif, melakukan pemantauan, dan menilai kinerja pegawai dengan mengukur sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal ini bertujuan untuk menghindari terjadinya kesalahan fatal dalam menjalankan tugas atau pekerjaan. Lingkungan kinerja merujuk pada seluruh peralatan dan materi yang dihadapi, lingkungan sekitarnya tempat seseorang bekerja, metode kerja, serta pengaturan kerja baik secara individu maupun dalam kelompok. Lingkungan Kerja berperan sebagai pendukung dalam suatu organisasi, di mana tanpa lingkungan kerja yang optimal, organisasi tidak dapat beroperasi secara efisien. Aspek fisik dari lingkungan kerja juga memainkan peran penting dalam mendukung kinerja. (Adha, Qomariah, and Hafidzi 2019).

Menurut Budi W. Soetjipto mengatakan bahwa pengaruh lingkungan kerja adalah segala sesuatu hal atau unsur-unsur yang dapat mempengaruhi secara langsung maupun tidak langsung terhadap organisasi atau instansi perusahaan yang akan memberikan dampak baik ataupun buruk terhadap kinerja pegawai (Ahmad, Tewel, and Taroreh 2019).

Faktor lingkungan juga merupakan salah satu faktor yang turut mempengaruhi peningkatan kinerja. Lingkungan yang mendukung, bersih, aman dan nyaman, serta lingkungan yang mendukung terhadap pelaksanaan kerja dapat membantu mewujudkan pelaksanaan kerja dengan baik. Slamet Saksone mengemukakan bahwa, lingkungan kerja yang baik dan strategis, aman dan nyaman merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kelancaran kerja pegawai. Oleh karena itu perlu lingkungan kerja yang mendukung terhadap pelaksanaan tugas kerja pegawai untuk meningkatkan kinerja yang lebih baik sebagaimana yang diharapkan (Salam, Rifai, and Ali 2020).

Lingkungan kerja adalah sesuatu yang berada disekitar para pekerja yang meliputi cahaya, warna, udara, suara serta musik yang mempengaruhi dirinya

dalam menjalankan tugas – tugas yang di bebaskan. lingkungan kerja merupakan segenap faktor fisik yang bersama-sama merupakan suatu suasana fisik yang melingkupi suatu tempat kerja. lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan (Garini, Mas' ud, and Priyadi 2021). Sebuah organisasi hubungan interpersonal merupakan suatu hal yang sangat penting untuk menjaga sebuah kondisi lingkungan kerja atau hubungan yang harmonis. Dalam menjalankan tugas dengan hubungan interpersonal yang baik antara atasan-bawahan serta rekan kerja maka dapat meningkatkan kemudahan dalam menjalankan pekerjaan, ketepatan kerja yang tinggi, menciptakan komunikasi dan suasana yang baik serta kekompakan kerja sehingga menghasilkan produktivitas kerja yang tinggi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Melki Paputungan selaku pemerintah Kelurahan mengatakan bahwa:

“Saya selaku aparat kelurahan dalam menjalankan kinerja pegawai sangat dipengaruhi oleh faktor lingkungan yang ada di kelurahan tersebut, karena dengan suasana yang ada dikelurahan maka kami para aparat dalam menjalankan tugas kami sebagai pegawai sudah tidak lagi terlaksana dengan baik, hal ini yang membuat kami masih kurang disiplin dalam melayani masyarakat kelurahan untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat” (Hasil Wawancara 11 Januari 2024).

Hal yang sama juga di sampaikan oleh Yuli Ananta selaku masyarakat Kelurahan Molinow mengatakan bahwa:

“Dengan melihat apa yang dilakukan oleh aparat kelurahan diwaktu kerja mereka hanya asyik bercerita satu sama lain dengan urusan yang mereka hiraukan yang menjadikan tugas mereka sebagai pegawai kelurahan menjadi tidak terlaksana dengan bagus dan tidak baik di lihat oleh masyarakat sebagai aparat kelurahan yang seharusnya melakukan tugas mereka sebagai pegawai malaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat kelurahan guna untuk menjadikan kinerja pegawai menjadi contoh yang baik semua pegawai kelurahan atau masyarakat bisa saja menilai kinerja mereka” (Hasil Wawancara 13 Januari 2024).

Hal lain di sampaikan oleh Asran Mokodandang selaku Tokoh masyarakat Kelurahan Molinow mengatakan bahwa:

“Lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia, segala sesuatu yang ada ditempat kerja. Dilihat dari kondisi ruangan-ruangan yang ada di Kelurahan Molinow masih kurang nyaman dan kondusif kinerja yang dimiliki oleh pegawai Kelurahan dalam melaksanakan segala urusan yang berada di Kelurahan tersebut. Sehingga dengan kondisi lingkungan yang ada dikelurahan yang membuat masyarakat tidak mau lagi untuk mengurus persolan surat dari kelurahan, walaupun mereka membutuhkan surat tanah milik mereka sendiri, karena lingkungan kelurahan yang tidak disiplin dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka sebagai pegawai yang baik” (Hasil Wawancara 13 Januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat di ambil kesimpulan bahwa pentingnya memperhatikan lingkungan disekitar sehingga pekerjaan tidak terhambat oleh adanya beberapa faktor yang bisa menghambat pekerjaan salah satunya adalah tempat dan keamanan kerja. merupakan keadaan di sekitar tempat kerja baik secara fisik maupun non fisik yang dapat memberikan kesan yang

nyaman, menyenangkan, dan menentramkan. Faktor ini bukan hanya di butuhkan oleh pegawai kelurahan maupun juga sangat mempengaruhi pemerintah kelurahan dalam menggunakan kinerja pemerintah kelurahan dengan baik dan maksimal, oleh karena itu lingkungan kerja memang seharusnya terasa nyaman, aman, dan tentram.

Kesimpulan

Kualitas dan kuantitas kinerja pegawai di Kelurahan, khususnya dalam bidang kependudukan dan catatan sipil, sangatlah penting untuk menilai pencapaian yang telah dilakukan. Evaluasi berkala terhadap kinerja pegawai memungkinkan identifikasi kekurangan dan kelebihan, serta menentukan pegawai yang bekerja optimal dan yang belum mencapai performa maksimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar pengawasan, pemantauan, dan penilaian kinerja pegawai mempengaruhi kinerja mereka. Oleh karena itu, penting untuk menetapkan standar pengawasan yang efektif, melakukan pemantauan teratur, dan menilai kinerja pegawai sesuai dengan standar yang telah ditetapkan untuk menghindari kesalahan fatal dalam menjalankan tugas. Lingkungan kerja, termasuk pusat kerja, juga memainkan peran signifikan dalam pengaruh terhadap kinerja pegawai.

Referensi

- Alam, S., Al Putra, F., & La Ode Mustafa, R. (2022). STRATEGI PEMBANGUNAN ILMU PENGETAHUAN, TEKNOLOGI DAN INOVASI DAERAH DI SULAWESI TENGGARA. *Journal Publicuho*, 5(4), 1277-1293.
- Adha, R. N., Qomariah, N., & Hafidzi, A. H. (2019). Pengaruh motivasi kerja, lingkungan kerja, budaya kerja terhadap kinerja karyawan dinas sosial kabupaten Jember. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 4(1), 47-62.
- Afandi, P. (2016). *Concept & indicator human resources management for management research*. Deepublish.
- Ahmad, Y., Tewal, B., & Taroreh, R. N. (2019). Pengaruh stres kerja, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Pt. Fif Group Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(3).
- Alhamid, T., & Anufia, B. (2019). Resume: Instrumen pengumpulan data. Sorong: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN).
- Alwany, T. (2018). Kinerja Pegawai Kelurahan Dalam Pelayanan Masyarakat Di Kelurahan Tamalanrea Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 3(2), 134-149. <https://doi.org/10.33701/jipsk.v3i2.979>
- Amanda, E. A., Budiwibowo, S., & Amah, N. (2017). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun. *Assets: Jurnal Akuntansi Dan Pendidikan*, 6(1), 1-12.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak

Publisher).

- Arikunto, S. (2010). Metode peneltian. *Jakarta: Rineka Cipta*, 173.
- Baharuddin, M., Qamar, N., & Qahar, A. (2020). Implementasi Fungsi Lurah Dalam Penyelenggaraan Otonomi Daerah: Studi Di Kecamatan Tamalate Kota Makassar. *Journal of Lex Generalis (JLG)*, 1(1), 134–147.
- Daulay, R., Kurnia, E., & Maulana, I. (2019). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada perusahaan daerah di Kota Medan. *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 1(1), 209–218.
- Darmawi, E. (2014). Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Perspektif Good Governance. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 3(2), 1-7.
- Diana, Y. (2019). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Housekeeping Departement Pada Hotel Bintang Lagoon Resort. *Jumant*, 11(2), 193–206.
- Garini, A., Mas' ud, M., & Pryadi, A. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan di Kota Makassar. *Journal of Accounting and Finance (JAF)*, 2(2), 107–119.
- Hanim, L. (2014). Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Aparat Pemerintah Kelurahan Dalam Pelayanan Pubik Di Era Otonomi Daerah (Studi Di Kelurahan Gadang Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 2(2), 350–354.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- James W, Elston D, T. J. et al. (20 C.E.). 濟無No Title No Title No Title. *Andrew's Disease of the Skin Clinical Dermatology.*, 3(2).
- Kurniati, P. S., & Fidowaty, T. (2017). *JIPSi*. VII(2).
- Margayaningsih, D. I. (2015). Peningkatan Pemberdayaan dan Kemandirian Desa Dalam Rangka Otonomi Daerah. *Publiciana*, 8(1), 164–191.
- Nasution, D. P., Arifin, H., Sembiring, N. W. P. B., & Abrari, S. Z. (2021). IMPLIKASI PERGESERAN INSINYUR DARI SEKTOR PUBLIK KE SEKTOR SWASTA. *Jurnal Pensil: Pendidikan Teknik Sipil*, 10(3), 154–159.
- Prakoso, R. D., Astuti, E. S., & Ruhana, I. (2014). Pengaruh lingkungan kerja terhadap motivasi kerja dan kinerja karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 14(2).
- Rauf, R. (2017). Perubahan Kedudukan Kelurahan Dari Perangkat Daerah Menjadi Perangkat Kecamatan. *WEDANA: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik Dan Birokrasi*, 3(1), 221–232.
- Saidin, S., & Rinanda, W. W. (2022). Transparansi Pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa Di Desa Wawoone, Kecamatan Wonggeduku, Konawe. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 178-190.
- Salam, N. F. S., Rifai, A. M., & Ali, H. (2020). Faktor penerapan disiplin kerja: kesadaran diri, motivasi, lingkungan (suatu kajian studi literatur manajemen

- pendidikan dan ilmu sosial). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 2(1), 487–508.
- Saleh, H. A. (2016). Kajian tentang pemerintahan desa perspektif otonomi daerah. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 1(1), 1–24.
- Saputra, A. R. (2014). Kinerja Aparatur Pemerintah Kelurahan Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Pasar Pagi Kecamatan Samarinda Kota. *EJournal Administrasi Negara*, 3(2), 702–717.
- Seliman, V. (2022). *DINAMIKA GOVERNANCE PEMERINTAH KALURAHAN DALAM PROSES PERUBAHAN STATUS BERBADAN HUKUM PADA BUM DESA AMARTA KALURAHAN PANDOWOHARJO SLEMAN. SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA STPMD" APMD"*.
- Sudirman, F. A., Pertiwi, G., & Saidin, S. (2023). Implementasi Kerjasama Sister City Kota Kendari (Indonesia)-Kota La Rochelle (Perancis) dalam Peningkatan Pelayanan Air Bersih (2017-2019). *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 400-416.
- Sulila, I. (2015). *Implementasi dimensi layanan publik dalam konteks otonomi daerah*. Deepublish.