



Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Masyarakat di Kantor Camat Pasir Putih Kabupaten Muna

Risman¹, Ismet Sulila², Juriko Abdussamad³

^{1,2,3}Universitas Negeri Gorontalo

ARTICLE INFO

Article history:

Received April 22, 2024

Revised April 27, 2024

Accepted May 07 2024

Available online May 14, 2024

Keywords:

pelayanan, pengetahuan, aparat, motivasi.

Keywords:

service, knowledge, apparatus, motivation.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2024 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRAK

Penelitian tentang Kinerja Aparat dalam Pelayanan Administratif di Kantor Camat Pasir Putih, dengan masalah meliputi bagaimana pengetahuan dan motivasi aparat dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Disamping itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mendeskripsikan tentang bagaimana pengetahuan dan motivasi aparat dalam melaksanakan pelayanan. Untuk dapat menjawab dalam masalah penelitian ini, maka penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Hal ini perlu dilakukan untuk memahami dan mengetahui dengan jelas terkait dengan informasi yang menjadi variabel utama dalam penelitian ini. Dari hasil analisis data di temukan bahwa 1) Pada prinsipnya pelayanan berjalan seperti biasa dimana setiap orang yang menjadi yang menjadi pihak yang dilayani baik secara administratif maupun berhubungan dengan konsultasi dapat terlayani. Sekalipun, dalam proses pelayanannya tidak sesuai harapan seperti kecepatan, dan responsif dan salah satu penyebab adalah fasilitas yang kurang serta kehadiran pegawai yang relatif rendah. 2) Selanjutnya, pengetahuan yang dimiliki oleh aparat yang bekerja di Kantor, tidak membutuhkan pendidikan formal karena tidak dampak terhadap pekerjaan yang ada, karena prinsip dari pekerjaan pelayanan lebih berorientasi rutinitas, dan tidak ada jenis pekerjaan yang inovatif dan membutuhkan pengetahuan khusus. Biasanya yang ada adalah kebijakan yang sifatnya implementatif dari pemerintah/daerah, kecamatan sebagai pelaksana teknis disertai dengan juknis yang lengkap. 3) Terkait dengan motivasi aparat yang bekerja di Kantor Camat Pasir Putih, dari hasil analisis data, ditemukan seseorang untuk melaksanakan pekerjaan terlihat dari antusiasmenya terlihat, namun motivasi pula terlihat dari dampak dari pelaksanaan pekerjaan atas prestasi pengembangan diri relatif kurang dan bahkan tidak ada. Motivasi terlihat hanya karena dorongan seorang aparat karena status ASN dan berupaya tidak ada hambatan dalam proses kenaikan pangkat reguler.

ABSTRACT

Research on the Performance of Officials in Administrative Services at the Pasir Putih Subdistrict Office, with problems including the knowledge and motivation of officials in carrying out services to the community. Apart from that, this research also aims to describe the knowledge and motivation of officers in carrying out services. To be able to answer this research problem, this research uses a qualitative research method with a phenomenological approach. This needs to be done to understand and know clearly the information that is the main variable in this research. From the results of data analysis, it was found that 1) In principle, the service runs as usual, where every person who is the party being served, both administratively and in connection with consultation, can be served. However, the service process does not meet expectations such as speed and responsiveness and one of the causes is the lack of facilities and relatively low employee attendance. 2) Furthermore, the knowledge possessed by officers who work in the office does not require formal education because it has no impact on existing work, because the principles of service work are more routine oriented, and there are no types of work that are innovative and require special knowledge. Usually there are policies that are implementable from the government/region, sub-districts as technical implementers accompanied by complete technical guidelines. 3) Regarding the motivation of officers working at the Pasir Putih Subdistrict Office, from the results of data analysis, it was found that a person's ability to carry out work can be seen from his enthusiasm, but motivation can also be seen from the impact of carrying out work on self-development achievements which is relatively lacking or even non-existent. Motivation is seen only due to encouragement from an officer because of ASN status and efforts to avoid obstacles in the regular promotion process.

*Corresponding author

Email Korespondensi: ismetsulila@yahoo.com

PENDAHULUAN

Setiap organisasi baik perusahaan maupun organisasi pemerintah, mereka yang menjadi bagian dari struktur itu memiliki hak serta kewajiban yang berhubungan langsung terhadap pekerjaannya. Dalam organisasi itu kegiatan administratif menjadi salah satu bagian terpenting dalam kegiatan perusahaan sehingga bisa menjadi optimal. Alasan tersebut yang membuat administrasi sangat diperlukan untuk perusahaan, lembaga, hingga instansi. Seseorang yang memiliki tanggung jawab untuk mengatur tentang administrasi biasa disebut dengan administrator atau staf administrasi. Dalam penerapannya di kehidupan sehari-hari, administrasi telah memberikan banyak sekali manfaat, misalnya seperti mengoptimalkan sistem kerja bahkan juga sangat efektif untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Adanya administrasi yang baik bisa menjadi salah satu cara untuk menciptakan sistem kerja yang baik dan lebih mudah, baik yang bersifat informal maupun nonformal. Selain itu, administrasi juga semakin mempermudah untuk pekerjaan terkait pengelolaan data-data. Administrasi telah terbukti mampu menciptakan sistem pengelolaan yang tepat dan lebih mudah.

Salah satu dimensi dalam administrasi adalah kinerja secara normatif yang telah diatur dalam undang-undang, seperti halnya yang termuat dalam peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS), dilaksanakan dalam suatu Sistem Manajemen Kinerja PNS yang terdiri atas: perencanaan kinerja; pelaksanaan, pemantauan kinerja, dan pembinaan kinerja; penilaian kinerja; tindak lanjut; dan Sistem Informasi Kinerja PNS. penampang perbedaan format penilaian kinerja PNS pada pp nomor 46 tahun 2011 dengan pp nomor 30 tahun 2019. Terbitnya tentang Sistem Manajemen Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang merupakan perwujudan teknis dari Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil.

Kinerja adalah kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standard operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi. kinerja secara konseptual dapat dilihat menurut Moehariono (2012) kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Sejalan dengan itu, Dwiyanto (dalam Pasolong 2011:50) lebih teknis lagi melihat bahwa terkait dengan indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja meliputi a). Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. b). Kualitas layanan, maksudnya bahwa kualitas dari pelayanan yang diberikan wajib dipertahankan.

Sesuai dengan tuntutan reformasi birokrasi pada saat ini telah dijelaskan bahwa semua aparat birokrasi seharusnya dan seyogyanya dapat bersikap dan berperilaku sebagai aparat yang andal, handal, inovatif serta kreatif dalam melaksanakan tupoksinya sesuai yang diinginkan masyarakat, dimana memberikan pelayanan publik yang mudah, murah, cepat, tepat waktu, serta tidak berbelit-belit kepada masyarakat yang berhak mendapatkan pelayanan yang baik atas hak-haknya sebagai warga negara Indonesia. Oleh sebab itu, maka perlu dilakukan perubahan dalam hal orientasi, cara berpikir, dan bertindak oleh seluruh aparat birokrasi dalam menghadapi perubahan lingkungan internal dan eksternal yang dinamis. Selain itu, penguatan manajemen dari sumber daya aparatur menjadi tantangan bagi birokrasi modern yang berorientasi pada pelayanan publik, dan itu tergantung pemimpin di sebuah Organisasi yang mampu mengayomi seluruh bawahannya, Camat atau kepala distrik ataupun sebutan lainnya adalah simbol atau gelar kepemimpinan pada tingkat Kecamatan, dan sudah pasti Camat/Kepala pemerintahan yang baik adalah yang mampu menjadi pengayom dan teladan bagi seluruh yang dipimpinnya, baik itu yang ada di pemerintahan maupun yang ada di lingkungan pemerintahan yaitu masyarakatnya. Berdasarkan uraian dan konteks yang ditemukan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Masyarakat Di Kantor Camat Pasir Putih Kabupaten Muna"

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan alasan penelitian harus terjun ke lapangan untuk menemukan dan melakukan observasi sehingga dapat mengamati langsung keadaan sebenarnya mengenai Bagaimana kemampuan Aparat dalam pelayanan administrasi kependudukan Di Kantor Kecamatan Pasir Putih Kabupaten Muna. Sugiyono (2015) memaparkan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dengan trigulasi, analisis dan berdifat induktif atau kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti satu kelompok manusia, suatu objek. Suatu kondisi, suatu pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang dengan

tujuan untuk membuat deskriptif, gambaran atau lukisan secara sistematis, factual dan actual mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar yang diselidiki (Nasir dalam Rodina 2020). Dalam penelitian ini memperoleh gambaran serta bagaimana memahami Bagaimana kemampuan Aparat dalam pelayanan administrasi kependudukan Di Kantor Kecamatan Pasir Putih Kabupaten Muna.

3.2.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yaitu metode yang dilakukan dengan cara mengumpulkan, mempersiapkan, dan menganalisis data sehingga mendapat gambaran yang jelas mengenai masalah yang di teliti. Metode analisis deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta, sifat, serta hubungan antar fenomena, sumber (Nawawi, 1998). Menurut Moleong (2012), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistic dan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Dalam penelitian ini tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Suatu penelitian deskriptif dimaksudkan untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang suatu keadaan atau gejala-gejala lainnya. Dengan penelitian ini dimaksudkan untuk memberi gambaran secara jelas tentang pelayanan yang baik di Kantor Camat Pasir Putih Kabupaten Muna.

Teknik pengumpulan data adalah suatu bentuk pengumpulan data yang bertujuan menggambarkan dan memaparkan keadaan yang ada di lokasi penelitian. Menurut Sugiyono (2013:27) metode pengumpulan data merupakan penelitian lapangan (*field research*) dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan data primer dan sekunder. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Menurut Sugiyono (2013: 204) observasi merupakan kegiatan pemuatan penelitian terhadap suatu objek. Apabila dilihat pada proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dibedakan menjadi partisipan dan non-partisipan. Jenis observasi yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi non-partisipan. Dalam melakukan observasi, peneliti memilih hal-hal yang diamati dan mencatat hal-hal yang berkaitan dengan penelitian. Observasi yang dilakukan pada penelitian ini adalah pada proses Bagaimana kemampuan Aparat dalam pelayanan administrasi kependudukan Di Kantor Kecamatan Pasir Putih Kabupaten Muna.

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dimana pewawancara (peneliti) dalam mengumpulkan data mengajukan suatu pertanyaan kepada yang diwawancarai (Sugiyono, 2015:188). Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan mendatangi langsung informan penelitian dan menanyakan kepada mereka beberapa hal yang berhubungan dengan pokok permasalahan terkait pelayanan yang baik, dilakukan secara mendalam untuk memperoleh data langsung melalui serangkain tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait. Wawancara dilakukan dengan cara menggunakan alat perekam serta mencatat beberapa informasi di buku catatan guna menjamin informasi yang ditanyakan oleh peneliti.

c. Dokumentasi

Menurut sugiyono (2015:82) dokumentasi merupakan catatan peristiwa pada waktu yang lalu, dan dapat berbentuk tulisan, gambar maupun karya-karya monumental dari seseorang. Dalam penelitian ini dokumentasi berupa foto dan dokumen-dokumen yang berisi informasi terkait Bagaimana kemampuan Aparat dalam pelayanan administrasi kependudukan Di Kantor Kecamatan Pasir Putih Kabupaten Muna.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil pembahasan penelitian ini, pada prinsipnya untuk melihat kinerja pegawai yang ada di Kantor Camat Pasir Putih, hal yang perlu dilakukan adalah secara intens dan rutin melakukan pengamatan serius apa yang terjadi di kantor tersebut. Institusi pemerintah berbeda dengan institusi bisnis. Perbedaan mendasarnya adalah institusi bisnis semata – mata meningkatkan pelayanan untuk mengejar profit/keuntungan, sementara insitusi pemerintah adalah hanya berorientasi pada kepuasan publik dalam menyelesaikan masalah – masalah publik. Dengan dasar ini, maka setiap pelayanan yang ada di lembaga pemerintah sebisah mungkin harus mendapat apresiasi dari masyarakat.

Terkait dengan penelitian ini, yang lokusnya ada di Kantor Camat, dengan demikian tentunya banyak argumen masyarakat atau pihak yang dilayani di kantor camat memiliki pandangan yang berbeda – beda atas pelayanan. Secara umum, bentuk – bentuk pelayanan yang secara langsung dilaksanakan di Kantor Camat Pasir putih adalah meliputi kegiatan rutinitas seperti pengurusan KTP, KK, Surat Keterangan Akta Tanah atau surat – surat keterangan yang berhubungan dengan urusan masyarakat dan

dibutuhkan, biasanya untuk urusan-urusan tersebut kecamatan bertindak sebagai surat pengantar atau bertindak sebagai pemerintah yang mengetahui. Namun, disamping tugas – tugas sesuai tupoksi yang ada secara kelembagaan, di kantor camat pula banyak terlibat dan dilibatkan oleh masyarakat untuk menyelesaikan atau menyaksikan masalah – masalah yang ada, dan ini frekuensinya cukup tinggi, hal ini sebagaimana disampaikan oleh Camat sendiri disela – sela diskusi terkait masalah – masalah yang terjadi di masyarakat.

Reformasi 1998 menjadi tinta merah untuk mengawali perbaikan negarai ini yang hampir semua pihak menganggap bahwa Negara sebelum tahun tersebut bermasalah secara sistem pengelolaan pemerintah, secara hukum maupun secara ekonomi. Bentuk awal perubahan itu adalah lahirnya otonomi daerah yang menjadi paradigma baru dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, tentu semangat tersebut seiring dengan kebijakan reformasi disegala sistem pemerintahan termasuk didalamnya adalah reformasi birokrasi dengan mengacu pada sistem pelayanan yang dikenalkan oleh Margaret Thatcher perdana Menteri Inggris dengan istilah *entrepreneur government*, artinya, pelayanan mengadopsi sistem yang ada di perusahaan atau lembaga profit. Indonesia, tentu tidak ketinggalan, bahwa sistem yang diadopsi sebagai warisan peninggalan kolonial.

Di kecamatan pasir Putih, masyarakat sangat mengharapkan sistem pelayanan yang prima tersebut, sekalipun dalam prakteknya relatif sulit karena keterbatasan sumber daya. Data hasil penelitian yang telah digambatan sebelumnya menunjukkan bahwa sumber daya intitusi dalam hal kantor serta personalnya masih relatif terbatas, misalnya saja ketersediaan listrik yang sering mengalami pemadaman tiba – tiba, disamping itu aparat yang masih relatif belum disiplin waktu sekalipun kemampuan pendidikan rendah tetapi kemampuan dalam melayani yang didasarkan pengalaman cukup baik.

UU No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) mengatur bahwa pengelolaan ASN didasarkan pada Sistem Merit. Sistem Merit merupakan kebijakan dan manajemen ASN yang berdasarkan pada kualifikasi, kompetensi, dan kinerja secara adil dan wajar dengan tanpa membedakan latar belakang politik, ras, warna kulit, agama, asal usul, jenis kelamin, status pernikahan, umur, atau kondisi kecacatan.

Penelitian ini yang berfokus pada kemampuan aparat di kantor Camat Pasir Putih Kabupaten Muna. Karena hal itu, peneliti berusaha menggali dengan melakukan pengamatan dan wawancara langsung dengan pemerintah yang berada di Kantor camat pasir putih kabupaten muna. Hasil pengumpulan data dilapangan terkait dengan fokus dan sub fokus penelitian ditemukan bahwa, aparat kecamatan melakukan pelayanan belum maksimal sebagaimana yang di inginkan oleh pihak yang dilayani. Masyarakat berharap untuk mendapatkan layanan yang mudah, cepat, tepat, dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Dengan harapan tersebut, maka birokrasi yang ada di Kantor Camat harusnya lebih maksimal lagi, tetapi dari data yang diperoleh pihak kecamatan menganggap bahwa kondisi pegawai dan fasilitas yang terbatas, maka pelayanan sebagaimana yang harapkan masyarakat tidak mengalami progres yang signifikan, apalagi dalam hal inovasi layanan masyarakat.

Salah satu aspek yang berperan penting dalam peningkatan Pelayanan Publik dimaksud adalah adanya Aparatur Sipil Negara (ASN) yang mempunyai kualifikasi serta kompetensi yang mumpuni dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Dalam rangka untuk menjamin hal tersebut di atas, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) mengatur bahwa pengelolaan ASN didasarkan pada Sistem Merit. Sistem Merit merupakan kebijakan dan manajemen ASN yang berdasarkan pada kualifikasi, kompetensi, dan kinerja secara adil dan wajar dengan tanpa membedakan latar belakang politik, ras, warna kulit, agama, asal usul, jenis kelamin, status pernikahan, umur, atau kondisi kecacatan.

SIMPULAN

Dari hasil pembahasan penelitian ini, pada prinsipnya untuk melihat kinerja pegawai yang ada di Kantor Camat Pasir Putih, hal yang perlu dilakukan adalah secara intens dan rutin melakukan pengamatan serius apa yang terjadi di kantor tersebut. Atas dasar itu, peneliti dapat menyimpulkan hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Pelayanan yang ada di Kantor Camat Pasir putih, secara umum berjalan seperti biasa. Artinya setiap orang atau masyarakat yang berhubungan dengan pelayanan baik secara administratif maupun berhubungan dengan konsultasi dapat terlayani oleh aparat yang ada. Adapapun dalam proses pelayanan itu tidak ada kecepatan pelayanan tidak ada salah satu faktor adalah fasilitas yang kurang, kehadiran pegawai yang relatif rendah serta fasilitas listrik yang tidak stabil.
2. Terkait dengan pengetahuan yang dimiliki oleh aparat yang ada di kantor camat pasir putih, pada dasarnya pendidikan formal tidak terlalu memberikan dampak terhadap pekerjaan yang ada, karena jenis pekerjaan yang dikerjakan untuk pelayanan lebih berorientasi pada pekerjaan – pekerjaan teknis dan rutinitas, sehingga tidak ada proses untuk melaksanakan kegiatan yang inovatis dan membutuhkan pengetahuan khusus. Kalaupun ada kebijakan yang sifatnya implementatif dari pemerintah pusat

maupun daerah, kecamatan sebagai pelaksana teknis telah memiliki panduan teknis pelaksanaan sehingga tidak ada kesulitan berarti dalam pelaksanaan pekerjaan. Dengan demikian, pengetahuan aparat dalam melayani relatif biasa saja, hanya dalam hal ketepatan waktu aparat yang dinilai tidak baik oleh masyarakat.

3. Untuk melihat motivasi aparat yang ada di Kantor Camat Pasir Putih, sangat jelas bahwa motivasi seseorang untuk melaksanakan pekerjaan terlihat dari antusiasmenya terlihat, namun motivasi pula terlihat dari dampak dari pelaksanaan pekerjaan atas prestasi pengembangan diri relatif kurang dan bahkan tidak ada. Motivasi terlihat hanya karena dorongan seorang aparat karena status ASN dan demi tidak ada hambatan dalam proses kenaikan pangkat reguler.

REFERENSI

- Ali, F. (2015). *Teori dan Konsep Administrasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Bernardin & Russel. (dalam Lutfiah Hanim, 2014). "Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pemerintah Kelurahan dalam Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah". (<http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id>) diakses pada tanggal 11 September 2020.
- Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service*. Kota Malang: M. E. Sharpe.
- Dunn, W. N. (1994). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dye, T. R. (1981). *Understanding public policy*. kota malang: Englewood Cliffs, N.J. Prentice Hall.
- Gordon, T. (1986). *Kepemimpinan Yang Efektif*. kota malang: Rajawali Press .
- Gullick. (2010). (dalam Muh. Kadarisman, 2019). "Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Administrasi di Kota Depok".
- Handoko. (2009). (dalam Dody Mulyono, 2017). "Analisis Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan.
- Horn dan Meter , 1975, *Model-model dalam Kebijakan Implementasi*,
- Ibrahim. (2018). (dalam Muh. Kadarisman, 2019). "Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Administrasi di Kota Depok".
- Kadir. (2018), *Dasar Pemrograman Internet untuk Proyek Berbasis Arduino*, edition, Giovanni, Andi., Yogyakarta.
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik* . Yogyakarta: Gava Media.
- Mangkunegara, A.P. (Sunda, dkk, 2017). "Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara". (<http://ejournal.unsrat.ac.id>) diakses pada tanggal 12 September 2020.
- Marsuki. (2006). (dalam Walid Mustafa, 2015). "Kinerja Aparat Kantor Camat Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kecamatan Blangpidie Aceh Barat Daya". (<http://ojs.uma.ac.id>) diakses pada tanggal 11 September 2020.
- Moeheriono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moleong, L.J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Nasucha, C. (2004). *Reformasi Administrasi Publik*. Jakarta: Grafindo.
- Naway, f. A. (2016). *Startegi Pengelolaan Pembelajaran*. Kota Gorontalo: Ideas Publishing.
- Pasalong. (2014). (dalam Muh. Kadarisman, 2019). "Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Administrasi di Kota Depok".
- Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, H.(2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Pasolong, H., (2011), *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS)
- Poerwadaminta. (1993). (dalam Cliff. M, dkk, 2017). "Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara". (<http://ejournal.unsrat.ac.id>) diakses pada tanggal 12 September 2020.
- PP nomor 46 tahun 2011 dengan pp nomor 30 tahun 2019. Terbitnya tentang Sistem Manajemen Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang merupakan perwujudan teknis dari Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil.
- Ramdhani, Vintya Dwi.(2015). *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta*. Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rawi dan M. Muchlish. (2010). *Kepemilikan Manajerial, Kepemilikan Institusional, Leverage, Dan Corporate Social Responsibility*. Makalah Disampaikan dalam Simposium Nasional Akuntansi.
- Rondinelli. (2007). *Decentralizing Governance*. Kota Malang: Brooking Instiution Press
- Silalahi, U. (2019). *Studi Tentang Ilmu Admnistrasi*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.

- Subarsono, A. G, (2005). Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono., (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono., . (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.CV
- Tahir, Arifin. (2015). Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Bandung : Alfabeta
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah
- Widodo, Joko.2010. Analisis Kebijakan Publik. Malang: Bayumedia