

## **Kinerja Layanan Publik Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Makassar**

**Aswar Annas<sup>1</sup>, Nursafitra M<sup>2</sup>, Resky Amalia P<sup>3</sup>**

<sup>1 2 3</sup> Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Pepabri - Makassar

E-mail: [aswarannas@unpepabri.ac.id](mailto:aswarannas@unpepabri.ac.id)

---

### **ABSTRAK**

Kinerja penyelenggara pemerintahan sangat berpengaruh terhadap pelayanan publik dan keberhasilan suatu pemerintahan apabila kualitas pelayanan yang diberikan dianggap wajar oleh penerima pelayanan (masyarakat). Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Makassar. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan melibatkan masyarakat dan karyawan sebagai informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produktivitas pelayanan yang terjadi ketika pegawai memberikan pelayanan publik dinilai sangat responsif. Karyawan telah menunjukkan bentuk pelayanan yang cepat, tepat, dan penuh disiplin. Namun demikian, tetap diperlukan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk mendukung pelayanan yang lebih efektif. Selama ini kualitas pelayanan yang dinilai karyawan adalah menunjukkan kesopanan, keramahan, senyuman, dan pelayanan gratis. Pegawai cukup hormat dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa publik. Ketanggapan pegawai dinilai maksimal, dan kapasitas pegawai cukup mampu menjelaskan persyaratan administrasi yang dilengkapi untuk memperoleh tunjangan. Namun demikian, peningkatan kapasitas SDM/operator layanan secara keseluruhan perlu ditingkatkan. Responsivitas layanan dinilai cukup baik. Pegawai cukup peduli dalam memberikan pelayanan namun tetap perlu dilengkapi dengan beberapa instrumen pelayanan di masing-masing unit pelayanan, seperti Standar Operasional Prosedur (SOP). Selama ini akuntabilitas pelayanan dianggap oleh pegawai sebagai tanggung jawab penuh dalam memberikan suatu pelayanan. Beberapa pegawai dapat memahami dan menjelaskan alur dan mekanisme pemberian bantuan kepada pengguna jasa.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Kinerja Pegawai, Kualitas Layanan, Pemerintahan Yang Baik

### **ABSTRACT**

*The performance of government administrators greatly influences public services and the success of a government if the quality of services provided is considered reasonable by the service recipients (the community). This study aimed to determine the performance of public services at the Makassar City Information and Communication Service. The research method used is descriptive qualitative by involving the community and employees as informants. The study results indicate that service productivity that occurs when employees provide public services is considered very responsive. Employees have shown a form of service that is fast, precise, and full of discipline. However, Standard Operating Procedures (SOPs) are still needed to support more effective services. So far, the quality of service assessed by employees*

*shows courtesy, friendliness, smiles, and free service. Employees are pretty respectful in providing services to users of public services. The responsiveness of employees is assessed as maximal, and the capacity of employees is sufficient to explain the administrative requirements that are equipped to obtain benefits. However, the overall capacity of human resources/service operators needs to be improved. Service responsiveness is considered quite good. Employees are concerned about providing services but need to be equipped with several service instruments in each service unit, such as Standard Operating Procedures (SOP). So far, service accountability is considered by employees as full responsibility in providing a service. Some employees can understand and explain the flow and mechanism of assisting service users.*

**Keywords:** Public Service, Employee Performance, Service Quality, Good Governance

## 1. PENDAHULUAN

Peraturan yang menyangkut layanan publik dan sistem kinerja layanan pemerintahan di Indonesia sangatlah banyak, tetapi masih dijumpai kesalahan pegawai dalam memberikan layanan publik terhadap masyarakat, demikian tidak berbanding lurus dengan banyaknya aturan formal mengenai peningkatan kualitas layanan [1]; [2]; [3].

Terdapat beberapa fenomena buruknya pelayanan publik di instansi pemerintahan dari segi kenyamanan pelayanan, waktu pelayanan yang cukup lama, prosedur layanan terlalu berbelit-belit, respon pegawai yang kurang empati, hingga kondisi sumber daya manusia atau pegawai kurang kompeten di bidangnya.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dalam menjalankan organisasi publik mestinya menyadari bahwa masyarakat mesti diberikan kewenangan penuh dalam urusan administrasi yang mestinya diberikan kemudahan-kemudahan dalam pelayanan dasar.

Ruang-ruang pelayanan publik di Kota Makassar telah dikembangkan berbasis teknologi digital, akan tetapi masih banyak ditemukan permasalahan dasar serta citra buruk kinerja pegawai

dalam memberikan layanan publik [4]; [5]. Kinerja pegawai di sektor pemerintahan mestinya memahami sebagai abdi negara atau pelayanan masyarakat tentu tujuan dan tugas utama memberikan layanan secara kompeten ke masyarakat tanpa diskriminasi, oleh karena pemerintah perlu menyadari tugas dan fungsi di setiap bidang pelayanan [6].

Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Makassar sebagai instansi penyelenggara layanan publik di bidang penyediaan Baruga-SP4N-LAPOR yang dikelola langsung melalui bidang humas menjalankan tugas yakni: 1) menyiapkan bahan, mengoordinasikan dan melakukan pengolahan dan penyajian data berbasis *website*; 2) menyiapkan bahan, mengoordinasikan dan melakukan pemberdayaan kelompok-kelompok komunikasi sosial, dan LSM sebagai mitra kerja yang ada dalam masyarakat; 3) memfasilitasi dialog interaktif antara pemerintah dengan organisasi sosial, masyarakat/ mahasiswa.

Banyak penelitian yang menganalisis mengenai kinerja pelayanan publik, dengan menilai pelayanan Dinas Informasi dan Komunikasi. Namun masih sangat minim ditemukan penelitian tersebut mengambil lokasi di Kota

Makassar dengan pendekatan analisis menggunakan wawancara dan telaah dokumen. Oleh karenanya penelitian ini bertujuan 1) Menganalisis kinerja pelayanan publik, dan 2) Menganalisis pelaksanaan pelayanan dari aspek produktifitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas di Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Makassar. Penelitian ini dapat dimanfaatkan bagi pemerintah Kota Makassar untuk melakukan evaluasi kerja terhadap Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Makassar, dan dijadikan sebagai referensi pembanding bagi penelitian yang akan datang.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja pencapaian yang dihasilkan oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya dengan dasar atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu [7]; [8]; [9]. Kinerja pegawai dilihat dari pencapaian pegawai seperti prestasi kerja sebagai kemampuan yang di dapatkan oleh orang lain.

Kinerja birokrasi sebagai susunan yang terorganisir secara hirarkis dengan struktur hubungan kewenangan yang jelas untuk mencapai tujuan tertentu dengan mengkoordinasi secara sistematis pekerjaan dari banyak orang [10]; [11]. Keterkaitan birokrasi antar dimensi kinerja dalam layanan sangat eret yaitu [12]: (a) Tanggung jawab menilai kesediaan pegawai dalam pekerjaan yang telah dilakukan. Seorang pegawai dalam sebuah birokrasi atau institusi mempunyai hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan keduanya merupakan mata rantai yang saling berkaitan antar

satu sama lain. (b) Kesiediaan untuk bekerja sama dengan orang lain sesama anggota organisasi. Yang dimaksud dengan kerjasama adalah kemampuan untuk bekerjasama dengan instansi lain. (c) Ketelitian kerja, kemampuan individu untuk melakukan sesuatu dengan cara cepat, cermat serta teliti. Ketelitian kerja sangat berpengaruh terhadap kepribadian untuk meningkatkan performance organisasi [13]. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan kepada orang lain untuk memenuhi kebutuhan administrasi [4].

Meningkatkan kualitas layanan publik perlu melihat kondisi Sumber Daya Manusia (SDM) dalam menjalankan hakekat pelayanan [6] yaitu: (a) Meningkatkan mutu dan produktivitas dalam mendorong kebutuhan yang dihasilkan. (b) Mendorong upaya sistem dan tata laksana pelayanan umum. (c) Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat luas.

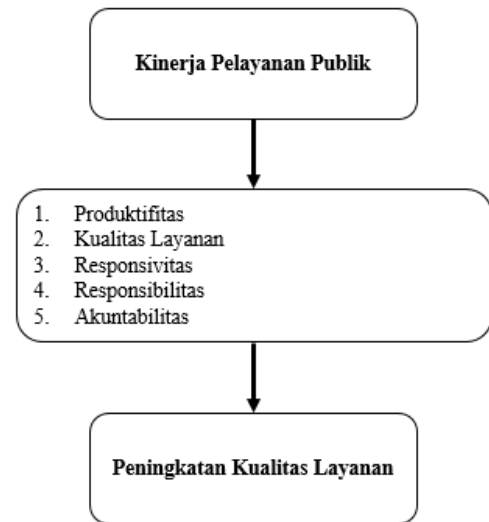
Kualitas pelayanan berhubungan dengan jasa pelayanan [14]; [15] prinsip kualitas layanan: (a) Kesesuaian dengan persyaratan (b) Kecocokan untuk pemakaian, (c) Perbaikan berkelanjutan, (d) Bebas dari kerusakan/cacat, (e) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, (f) Melakukan sesuatu secara benar, dan (g) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Mewujudkan pelayanan prima mesti mempertimbangkan prinsip-prinsip yaitu [16]; [17]: (a) Pelayanan transparansi bersifat terbuka muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, (b) Pelayanan akuntabilitas, dapat

dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, (c) Pelayanan yang mengasumsikan kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan aparatur pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas, (d) Pelayanan partisipatif mendorong serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat, (e) Pelayanan kesamaan hak tidak melakukan tidak terjadinya perbedaan, (f) Pelayanan keseimbangan hak dan kewajiban, mempertimbangkan aspek keadilan terhadap keseluruhan pemberi layanan.

Untuk mengukur kinerja layanan publik dilakukan dengan memperhatikan indikator berikut [18] yaitu: (a) Produktifitas Konsep produktifitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga efektivitas pelayanan. (b) Kualitas layanan yaitu hasil kerja yang dinilai dari kualitas dan kuantitasnya suatu kegiatan yang dilakukan, yang menimbulkan rasa puas bagi masyarakat, dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. (c) Responsivitas dengan mengukur kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. (d) Responsibilitas menjelaskan mengukur menyesuaikan dengan pelayanan publik yang dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi. (e) Akuntabilitas seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi

sebaiknya berorientasi pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada dimasyarakat atau yang dimiliki para stakeholders. Memahami alur pikir dari penelitian tersebut yaitu:



**Gambar 1. Alur Pemikiran**

*Sumber: data Pribadi (2022)*

### 3. METODE PENELITIAN

Artikel ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian yaitu memberi gambaran atau mendeskripsikan secara sistematis, faktual, dan akurat terhadap obyek yang diteliti kedalam bentuk kalimat [19]. Variabel penelitian mengenai kinerja pelayanan publik dengan pendekatan produktifitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas terhadap pelaksanaan layanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar. Melibatkan pegawai (pemberi layanan) dan Masyarakat (penerima layanan) sebagai informan dalam menjawab rumusan pertanyaan penelitian.

Penelitian ini dilakukan dengan cara menelaah dokumen, arsip, dan jurnal

terkait kinerja layanan publik. Teknik pengumpulan data yaitu partisipasi langsung berupa wawancara, observasi lapangan, dan dokumentasi. Metode analisis dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sehingga dihasilkan sebuah temuan yang menjadi fokus yaitu kinerja pelayanan publik.

#### 4. HASIL PENELITIAN

##### 1. Produktifitas Dalam Pelayanan

Produktivitas layanan di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Makassar saat ini berjalan secara baik. Pegawai sangat kompeten memberikan pelayanan keseluruhan penerima layanan dari 4 unit bidang layanan yang diberikan seperti bidang aplikasi, bidang kehumasan telematika dan komunikasi publik, bidang pengelola data elektronik, dan bidang sandi. Seperti pada gambar di bawah.



**Gambar 2. Bidang Pelayanan Dinas Kominfo Kota Makassar**

Sumber: Website Diskominfo, 2022

Kompetensi pegawai sangat diperlihatkan dalam memberikan pelayanan publik dengan memperhatikan prinsip-prinsip kedisiplinan, keuletan, serta kecepatan dalam memberi layanan terhadap penerima layanan cukup maksimal. Selain itu temuan lain mengungkapkan bahwa pelayanan relatif

baik namun meski dibenahi lagi seperti harus disediakannya Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan yang berfungsi setiap layanan yang telah diberikan dapat di ukur kualitasnya berdasarkan dengan standar dimiliki.

##### 2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan dalam pelaksanaan layanan dilakukan oleh pegawai di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Makassar sejauh ini telah berjalan cukup baik. Pegawai telah mampu memperlihatkan perilaku dan sikap sopan, keramahan, senyum, dan penuh rasa tanggungjawab dalam bekerja khususnya di bagian unit layanan SP4N Lapor, selain itu selama ini penerima layanan memberikan apresiasi kepada pegawai karena pelayanan dilakukan selalu gratis (tidak ada pungutan biaya). Untuk meningkatkan kualitas layanan terdapat beberapa alur yang dilalui seperti pada gambar di bawah.



**Gambar 3. Alur Pelayanan**

Sumber: Website Diskominfo, 2022

Mendukung keberhasilan peningkatan kualitas layanan maka Diskominfo Kota Makassar melakukan banyak peningkatan dalam prosedur pelayanan yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan berbasis website <http://diskominfo.makassarkota.go.id/>.

### **3. Responsivitas Pelayanan**

Responsivitas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Makassar pegawai telah memperlihatkan bentuk respons yang sangat tinggi dalam melaksanakan pelayanan. Pegawai cukup care dengan menunjukkan senyum dan sapa terhadap penerima layanan, mempertanyakan kepada penerima layanan mengenai pengurusan administrasi, memberikan penjelasan kepada penerima layanan dokumen yang perlu dilengkapi untuk mendapatkan sebuah layanan pada unit tertentu, memperlihatkan sistem kerja pelaksana layanan yang baik dan cepat. Selain itu peningkatan kompetensi operator layanan sangat perlu dilakukan di bidang Humas komunikasi dan informasi publik ditemukan bahwa operator di unit layanan terkadang masih bingung dan susah memberikan penjelasan jika server layanan bermasalah.

Sejauh ini pihak Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Makassar dalam menyikapi pelanggan/masyarakat terhadap aduan maupun layanan keseluruhan keluhan, saran, maupun tanggapan dapat dilaporkan ke aplikasi SP4N Lapor mengenai pelayanan yang dirasakan.

### **4. Responsibilitas Layanan**

Responsibilitas dalam pelaksanaan layanan dari 4 unit layanan yang tersedia di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Makassar. Pelaksanaan responsibilitas sudah terlaksana meskipun masih perlu inovasi-inovasi yang konten dengan realitas seperti masih perlu disediakannya Standar Operasional

Prosedur (SOP) dalam layanan guna dapat mengukur mutu kualitas layanan yang diberikan.

Bidang aplikasi telah memiliki sistem kerja struktural yang berorientasi kepada prinsip dasar administrasi. Sistem kerja struktural yang dimaksud antara lain kerjasama dan koordinasi antara 4 bidang di dinas tersebut dan koordinasi dengan para Organisasi Perangkat Daerah atau PPID Pembantu sesuai dengan SOP Layanan Informasi. Mengenai penyerahan dari bidang satu ke bidang lain dilihat masih terdapat kurangnya komunikasi yang massif. Oleh karenanya harus lebih memperhatikan dan menghimbau kepada OPD terkait agar lebih berpartisipasi aktif dalam melaksanakan tanggungjawabnya sebagai penyelenggara layanan.

### **5. Akuntabilitas Layanan**

Akuntabilitas dalam pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Makassar dinilai cukup baik pegawai telah memperlihatkan sikap-sikap akuntabilitas dalam memberikan pelayanan. Pegawai sangat sigap memberi respon disetiap pengaduan yang telah diterima dari pengguna layanan, selain itu pegawai dinilai telah mempertanggungjawabkan bentuk pekerjaan yang telah diberikan terhadap pengguna layanan. Pegawai telah memperlihatkan uraian dan memberikan arahan kepada pengguna layanan.

Pelayanan yang diberikan ke masyarakat bidang terkait sudah menyerahkan daftar informasi publik kepada OPD terkait berdasarkan kebutuhan informasi yang diberikan bersifat berkala. Hasil observasi penulis

juga menunjukkan bahwa bidang utama maupun bidang pembantu telah memiliki akuntabilitas dalam penyelenggaraan koordinasi untuk memenuhi kebutuhan informasi publik kepada masyarakat. Oleh karena itu, akuntabilitas atau pertanggungjawaban dari pihak disetiap bidang telah terlaksana dan sifatnya sangatlah penting agar masing-masing pihak bertanggungjawab pada kewajibannya dalam pemenuhan informasi publik.

## 5. PEMBAHASAN

Penelitian ini mengenai kinerja pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi kebutuhan dasar masyarakat dalam memenuhi informasi dan administrasi dengan menjalin komunikasi terjadinya interaksi yang berjalan dengan baik, perlu dilakukan pengambilan keputusan yang baik. Sedangkan sosialisasi kegiatan untuk memberikan pemahaman, dan pengembangan aparatur yang dimaksudkan dalam hal untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam pelaksanaan pelayanan

Perlu memperhatikan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman pelaksanaan administrasi perkantoran dalam rangka peningkatan pelayanan dan kinerja organisasi pemerintah menyatakan bahwa. Fasilitas akan memberikan dampak pada pelayanan yang baik, sedangkan bagi pelanggan dengan fasilitas kantor yang memadai akan memberikan rasa nyaman dan kepuasan ketika proses layanan dilakukan.

Kualitas layanan umumnya baik, akan tetapi masih perlu memberikan masukan bahwa perlu penyempurnaan

dalam pelaksanaan layanan seperti alur layanan perlu digambarkan atau dijelaskan kepada penerima layanan terlebih dahulu, tugas pokok pegawai sebaiknya digambarkan secara singkat terlebih dahulu, dan bagian kesejahteraan rakyat perlu mempertahankan sikap keramahan yang dimiliki saat ini. Prilaku/sikap dalam pelayanan sangat penting mendorong performa hasil layanan yang diberikan kepada masyarakat dan sangat mempengaruhi pencapaian tugas maupun sasaran-sasaran organisasi yang lebih baik.

Selain itu perilaku maupun sikap keramahan dan kesopanan juga perlu ditingkatkan guna memberikan kesadaran akan hak dan kewajiban, kebebasan atau kewenangan dan tanggung jawab, baik pribadi maupun kelompok dalam menopang pelaksanaan layanan publik. Mewujudkan layanan yang responsif terhadap publik perlu memperhatikan prinsip dasar yaitu: Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.

Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, Petugas/aparatur melakukan Pelayanan publik dengan cermat Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Selain dengan tidak tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) tanggungjawab dalam pelaksanaan layanan di bidang Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Makassar juga masih kentanya senioritas sebagaimana diungkap oleh informan bahwa segala kebutuhan yang menunjang *performance*

kerja sangat dipengaruhi oleh wewenang senior, begitupun bagi pegawai yang sifatnya honorer maupun kontrak hampir segala kebutuhan pekerjaan oleh ASN senior dikerjakan oleh pegawai kontrak maupun honorer. Kurangnya partisipasi tenaga ASN dalam memberikan pelayanan yang kontributif sehingga melahirkan beban kerja yang sangat tinggi kepada pegawai kontrak maupun honorer perilaku seperti ini akan menciptakan ketidak seimbangan kerja pegawai di sebuah organisasi dan hal tersebut akan memberikan dampak buruk bagi organisasi itu sendiri. Selain itu juga akan melahirkan tidak tersedianya distribusi kewenangan kerja pada organisasi pemerintahan.

Kegiatan dinamika senioritas dalam sebuah organisasi sangat patut untuk di hilangkan. Akuntabilitas terhadap setiap OPD maupun pimpinan dan dinas terkait masih perlu ditingkatkan agar koordinasi antar OPD dapat berjalan efektif dan maksimal.

## 6. KESIMPULAN DAN SARAN

Produktifitas layanan yang terjadi pegawai memberikan layanan publik dinilai sangat respon. Pegawai telah memperlihatkan bentuk pelayanan yang cepat, tepat, dan penuh dengan kedisiplinan. Akan tetapi masih perlu disediakan Standar Operasional Prosedur (SOP) guna menunjang pelayanan yang lebih efektif. Kualitas layanan sejauh ini dinilai pegawai telah memperlihatkan bentuk kesopanan, keramahan, senyum, serta pelayanan di 4 unit layanan bersifat gratis. Pegawai cukup respek dalam melakukan pelayanan ke pengguna

layanan publik. Responsivitas pegawai dinilai cukup maksimal pegawai kapasitas pegawai cukup mumpuni dalam menjelaskan administrasi persyaratan yang dilengkapi dalam mendapatkan layanan. Meskipun peningkatan SDM/Kapasitas operator dari keseluruhan layanan perlu ditingkatkan. Responsibilitas layanan dinilai cukup baik pegawai cukup care dalam memberikan layanan akan tetapi masih perlu dilengkapi beberapa instrumen pelayanan seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam setiap unit layanan yang disediakan. Akuntabilitas layanan sejauh ini dinilai pegawai cukup bertanggungjawab dalam memberikan sebuah layanan. Sebagian pegawai dapat memahami dan memberikan penjelasan terhadap pengguna layanan mengenai alur dan mekanisme untuk mendapatkan layanan. Adapun saran yang dapat diberikan terhadap Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Makassar yaitu:

- a. Perlu melakukan pendidikan dan pelatihan (Diklat) mengenai pelaksanaan layanan.
- b. Perlu merumuskan sebuah Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam memaksimalkan layanan publik.
- c. Bagi peneliti selanjutnya dapat menjadikan penelitian ini sebagai perbandingan.

## 7. DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. Prasetyo *et al.*, "Effect of Compensation and Discipline on Employee Performance: A Case Study Indonesia," *J. Hunan Univ. Nat. Sci.*, vol. 48, no. 6, pp. 277–298, 2021, [Online]. Available: <http://joununs.com/index.php/journal>

- /article/view/617%0Ahttp://jonuns.com/index.php/journal/article/view/617/614
- [2] U. Pribadi, "Bureaucratic reform, public service performance, and citizens' satisfaction: The case of Yogyakarta, Indonesia," *Public Policy Adm.*, vol. 20, no. 2, pp. 312–326, 2021, doi: 10.13165/VPA-21-20-2-13.
  - [3] J. H. Gallaway and A. Bernasek, "Literacy and women's empowerment in Indonesia: Implications for policy," *J. Econ. Issues*, vol. 38, no. 2, pp. 519–525, 2016, doi: 10.1080/00213624.2004.11506713.
  - [4] I. A. Sirajuddin, "Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik Dasar Bidang Sosial Di Kota Makassar," *J. Ilm. Ilmu Adm. Publik*, vol. 4, no. 1, p. 1, 2016, doi: 10.26858/jiap.v4i1.1817.
  - [5] Norisa, L. Hakim, and I. Malik, "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Rappocini Kota Makassar," *Kolaborasi J. Adm. Publik*, vol. 1, no. 2, pp. 155–167, 2015, [Online]. Available: <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/view/697/655>
  - [6] R. A. P. H. Muhajir, S. H. Tamrin, Sirnan, E. F. Ramadani, and A. Annas, "Pelayanan Bantuan Sosial Di Tengah Pandemi Covid-19 Kabupaten Soppeng," *J. Tata Sejuta STIA MATARAM*, vol. 7, no. 2, pp. 283–295, 2021, doi: <https://doi.org/10.32666/tatasejuta.v7i2.220>.
  - [7] F. R. Nasution and R. S. Sinaga, "Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor SAMSAT dalam Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor," *J. Ilmu Pemerintah. dan Sos. Polit.* *UMA*, vol. 2, no. 1, pp. 1–17, 2014, doi: <https://doi.org/10.31289/jppuma.v2i1.577>.
  - [8] Z. Rusnaedy S, A. Annas, and A. Anirwan, "Upaya Peningkatan Kinerja DPRD Kabupaten Soppeng," *J. Gov. Local Polit.*, vol. 1, no. 2, pp. 82–99, 2019, doi: 10.47650/jglp.v1i2.25.
  - [9] A. Anirwan and A. Annas, "Upaya Peningkatan Kinerja Layanan Sekretariat DPRD Kabupaten Soppeng," *J. Gov. Local Polit.*, vol. 2, no. 2, pp. 131–150, 2020, doi: 10.47650/jglp.v2i2.61.
  - [10] A. Cordella and N. Tempini, "E-government and organizational change: Reappraising the role of ICT and bureaucracy in public service delivery," *Gov. Inf. Q.*, vol. 32, no. 3, pp. 279–286, 2015, doi: 10.1016/j.giq.2015.03.005.
  - [11] M. D. Jarvis, "The black box of bureaucracy: Interrogating accountability in the public service," *Aust. J. Public Adm.*, vol. 73, no. 4, pp. 450–466, 2014, doi: 10.1111/1467-8500.12109.
  - [12] R. Mahendra, A. Agustang, A. M. Idkhan, and Rifdan, "Analisis Kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan publik," *J. Ilmu Sos. dan Pendidik.*, vol. 5, no. 42, pp. 1603–1608, 2021, doi: 10.36312/jisip.v5i4.2578/http.
  - [13] S. Indarti, S. Hendriani, and M. Mahda, "Pengaruh Faktor Kepribadian Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru," *J. Ekon.*, vol. 22, no. 1, pp. 1–16, 2014, doi: <http://dx.doi.org/10.31258/je.22.01.p.9-24>.
  - [14] A. Yunaningsih, D. Indah, and F. Eryanto Septiawan, "Upaya

- Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi,” *Altasia J. Pariwisata Indones.*, vol. 3, no. 1, pp. 9–16, 2021, doi: 10.37253/altasia.v3i1.4336.
- [15] Z. Umar, “Analisis Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal untuk Peningkatan Kualitas Layanan Publik di Daerah,” *J. Anal. dan Kebijak. Publik*, vol. 3, no. 1, pp. 1–13, 2017, doi: <https://doi.org/10.31947/jakpp.v3i1.4068>.
- [16] N. M, A. Agustang, A. M. Idkhan, and A. Annas, “Kinerja Layanan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Bulukumba,” *JISIP (Jurnal Ilmu Sos. dan Pendidikan)*, vol. 6, no. 1, pp. 2056–2065, 2022, doi: 10.36312/jisip.v6i1.2744.
- [17] A. F. Puryatama and T. N. Haryani, “Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia,” *Kybernan J. Stud. Kepemerintahan*, vol. 3, no. 1, pp. 40–54, 2020, doi: <https://doi.org/10.35326/kybernan.v1i1.580>.
- [18] D. Afrizal, D. Anisa, M. Khaliq, and D. Yusrizal, “Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas pada Dinas Perhubungan Kota Dumai,” *J. Terap. Pemerintah. Minangkabau*, vol. 1, no. 1, pp. 60–67, 2021, doi: 10.33701/jtpm.v1i1.1864.
- [19] H. Wijaya, “Analisis Data Kualitatif Model Spradley,” *Res. Gate*, vol. 0, no. March, pp. 1–9, 2018, [Online]. Available: <https://repository.sttjaffray.ac.id/uk/publications/269015/analisis-data-kualitatif-model-spradley-etnografi>