

## Analisis Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Woyla Barat Kabupaten Aceh Barat

Nurmasyitah<sup>1</sup>, Najamudin<sup>2</sup>

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Teuku Umar

### ARTICLE HISTORY

Received : 26 Juni 2025

Accepted : 30 Juni 2025

Available online : 30 Juni 2025

### KEYWORDS

Key words: Employee Performance; Public Service; Woyla Sub-district Head; West Aceh

### CORRESPONDENCE

\*Nama: Berta Pramudita

Email : [bertapramudita123@gmail.com](mailto:bertapramudita123@gmail.com)



**Copyright:** © 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>.

### ABSTRACT

*This study aims to determine how employee performance is in improving public services at the Woyla Barat District Office, West Aceh Regency, and to identify supporting and inhibiting factors for this performance. The research method used is qualitative with a descriptive research type. Informants were selected using purposive sampling techniques based on certain criteria that are relevant to the study. Data collection was carried out through in-depth interviews, direct observation, and documentation to obtain a comprehensive picture of employee performance and the factors that influence it. The results of the study indicate that employee performance in providing public services is quite good, seen from indicators of service quality, quantity of work, punctuality, work effectiveness, independence, and employee commitment which show positive results. The main supporting factors for employee performance are the attitude of serving the community in a friendly and sincere manner according to conscience and the availability of adequate facilities and infrastructure so that the service process runs smoothly. However, there are obstacles that affect performance, namely internal factors in the form of lack of employee discipline and external factors such as incomplete data brought by the community and the impatient attitude of the community when receiving services. In conclusion, the performance of employees at the Woyla Barat District Office is quite good, but improvements need to be made, especially in increasing employee discipline and public patience so that public services can be more optimal and satisfy the community as a whole.*

## Pendahuluan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Woyla Barat, Kabupaten Aceh Barat, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat kinerja tersebut. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama yang hakiki dari pegawai sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, pelayanan publik menjadi komponen penting yang

---

mencerminkan kualitas kinerja pemerintahan ([Iskandar, 2017](#)). Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur tentang kewajiban penyelenggara pelayanan publik dalam menyediakan barang, jasa, dan pelayanan administrasi bagi setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku ([Hubaib et al., 2023](#)). Pemerintah dituntut untuk memberikan proses layanan terbaik agar kebutuhan masyarakat terpenuhi dan masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan ([Kartika et al., 2023](#); [Levine, 2018](#)).

Kinerja pegawai menjadi aspek krusial dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai oleh individu atau kelompok dalam organisasi sesuai dengan tanggung jawab dan tugasnya, serta harus mematuhi norma hukum, moral, dan etika ([Munawaroh & Wulandari, 2023](#)). Dalam konteks pemerintahan daerah, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 menegaskan pentingnya penilaian kinerja pegawai sebagai alat untuk melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Penilaian ini meliputi aspek kuantitas, kualitas, efisiensi pelayanan, motivasi, serta penyesuaian anggaran organisasi ([Susila, 2019](#)). Dengan demikian, kinerja pegawai tidak hanya menjadi ukuran keberhasilan individu, tetapi juga keberhasilan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ([Salam, 2023](#)).

Selanjutnya, Penelitian terkait evaluasi kinerja pegawai di instansi pemerintahan di Aceh Barat dan sekitarnya menunjukkan adanya berbagai kendala yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Misalnya, analisis kualitas pelayanan dan kinerja pegawai di Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya menunjukkan bahwa pelayanan dan kinerja pegawai belum optimal, terutama disebabkan oleh kurangnya kedisiplinan pegawai ([Nurkarijah & Muzakir, 2023](#)). Strategi pembinaan pegawai di Kantor BPN (Badan Pertanahan Nasional) Kabupaten Aceh Barat menunjukkan bahwa pembinaan melalui arahan, konsultasi, dan pelatihan berperan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai, meskipun masih terdapat kekurangan dalam pelaksanaannya ([Rianda & Jalil, 2022](#)). Penelitian lain menyoroti peran kepemimpinan Camat sebagai faktor penting dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor kecamatan, yang menunjukkan bahwa kepemimpinan efektif dapat mendorong motivasi dan produktivitas pegawai ([Afrida & Husna, 2022](#)).

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji kinerja pegawai dan pelayanan publik di tingkat kecamatan maupun instansi pemerintahan lainnya. Misalnya, penelitian [Ayu \(2020\)](#) menunjukkan bahwa kinerja pegawai di Kantor Camat Kampar belum optimal, yang disebabkan oleh ketidaksesuaian jabatan dengan kualifikasi pendidikan dan keterbatasan kewenangan perizinan yang hanya sebatas rekomendasi UMK (Upah Minimum Kabupaten/Kota). Hal ini berdampak pada rendahnya efektivitas pelayanan yang diberikan, sementara itu, [Putra \(2013\)](#) menemukan bahwa kinerja pegawai di Kantor Camat Pasir Penyau dinilai baik berdasarkan indikator pelayanan dengan tingkat kepuasan masyarakat mencapai 64%. Namun, penelitian [Nurtija \(2021\)](#) mencatat bahwa pelayanan administrasi di Kecamatan Pasimasunggu Timur masih menghadapi hambatan signifikan,

---

seperti keterbatasan keterampilan pegawai, sarana dan prasarana yang kurang memadai, serta kendala jaringan dan transportasi. Meskipun demikian, terdapat dukungan berupa alat bantu dan evaluasi berkala yang membantu meningkatkan kualitas pelayanan.

Fenomena kinerja aparatur yang kurang optimal juga menjadi isu yang berkembang di berbagai lembaga publik di Indonesia. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Kondisi tersebut tidak jauh berbeda dengan yang terjadi di Kecamatan Woyla Barat, Kabupaten Aceh Barat. Berdasarkan keluhan masyarakat, terdapat beberapa permasalahan utama yang mengindikasikan kinerja aparatur yang belum optimal, yaitu: Pertama, kemampuan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan baik secara kuantitas maupun kualitas masih kurang memadai; Kedua, pemanfaatan jam kerja oleh aparatur belum efektif; Ketiga, adanya keluhan masyarakat terkait lamanya proses pelayanan yang diterima.

Penelitian ini memiliki kebaruan yang penting dibandingkan dengan studi sebelumnya. Pertama, penelitian ini fokus pada Kantor Kecamatan Woyla Barat yang belum banyak diteliti secara khusus, sehingga memberikan kontribusi data dan analisis baru terkait kinerja pegawai di wilayah tersebut. Kedua, penelitian ini tidak hanya menilai kinerja pegawai berdasarkan indikator kuantitatif dan kualitatif, tetapi juga mengkaji secara mendalam faktor internal dan eksternal yang memengaruhi kinerja, termasuk aspek kedisiplinan pegawai dan sikap masyarakat sebagai pengguna layanan. Ketiga, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang memungkinkan pemahaman kontekstual dan holistik atas dinamika pelayanan publik di tingkat kecamatan, yang selama ini masih minim kajian empiris di Aceh Barat.

Urgensi penelitian ini sangat tinggi mengingat pelayanan publik adalah wajah pemerintahan yang langsung berinteraksi dengan masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang buruk dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah dan berdampak negatif pada legitimasi serta efektivitas pemerintahan. Di sisi lain, peningkatan kinerja pegawai sebagai pelaksana utama pelayanan publik dapat mempercepat pencapaian tujuan pembangunan daerah dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Di Kabupaten Aceh Barat, khususnya Kecamatan Woyla Barat, masih terdapat tantangan nyata dalam hal kedisiplinan pegawai, pemanfaatan waktu kerja, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk memberikan rekomendasi strategis bagi peningkatan kinerja aparatur dan pelayanan publik yang lebih responsif dan berkualitas. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan pengembangan sumber daya manusia dan reformasi birokrasi di tingkat kecamatan.

Permasalahan dalam penelitian ini berfokus pada dua hal utama, yaitu bagaimana kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat Woyla Barat Kabupaten Aceh Barat serta faktor-faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi kinerja tersebut. Kinerja pegawai menjadi aspek penting karena berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Faktor pendukung kinerja meliputi sikap ramah dan tulus pegawai serta tersedianya sarana dan prasarana

---

yang memadai, sedangkan faktor penghambat terdiri dari faktor internal seperti kurangnya kedisiplinan pegawai dan faktor eksternal seperti kurang lengkapnya data yang dibawa masyarakat serta sikap kurang sabar dari masyarakat saat menerima pelayanan. Dengan demikian, fokus penelitian diarahkan untuk menggambarkan kondisi kinerja pegawai dan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi agar dapat memberikan rekomendasi yang tepat dalam upaya peningkatan pelayanan publik di kantor tersebut.

## Metode

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu suatu pendekatan yang bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan fenomena yang sedang berlangsung secara sistematis, faktual, dan akurat berdasarkan konteks dan kondisi nyata di lapangan ([Arikunto, 2011](#)). Pendekatan kualitatif dipilih agar peneliti dapat menggali secara mendalam kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat Woyla Barat Kabupaten Aceh Barat serta faktor-faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhinya.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan Camat, pegawai kantor Camat, dan masyarakat Kecamatan Woyla Barat sebagai pengguna layanan publik. Sedangkan data sekunder berasal dari studi pustaka berupa buku, dokumen, dan arsip yang relevan dengan topik penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi untuk memperoleh data yang lengkap dan valid. Penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap memiliki informasi penting dan relevan dengan tujuan penelitian. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk fokus pada sumber data yang paling representatif dan mendalam ([Lexy, 2018](#)).

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data bertujuan untuk menyaring dan memfokuskan data yang diperoleh sehingga lebih mudah dianalisis. Penyajian data dilakukan secara sistematis dalam bentuk narasi yang menggambarkan fenomena yang diteliti, sedangkan penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan hasil analisis tersebut. Untuk menjamin kredibilitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, meliputi triangulasi sumber data, triangulasi pengamat, triangulasi teori, dan member check. Triangulasi ini berfungsi untuk memverifikasi keabsahan data dengan membandingkan berbagai sumber dan sudut pandang sehingga hasil penelitian dapat dipercaya dan memiliki validitas tinggi.

## Hasil dan Pembahasan

### **Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Woyla Barat Kabupaten Aceh Barat.**

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang harus dicapai oleh individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam konteks pelayanan publik di Kantor Camat Woyla Barat, kinerja pegawai menjadi faktor utama yang menentukan kualitas layanan kepada masyarakat. Pegawai sebagai pelaksana langsung pelayanan publik diharapkan mampu memenuhi standar kinerja yang meliputi berbagai indikator, seperti kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen ([Robbins, 2015](#)).

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, analisis kinerja pegawai di Kantor Camat Woyla Barat menunjukkan bahwa kualitas pekerjaan pegawai cukup baik karena mereka mampu melaksanakan pelayanan sesuai dengan persyaratan dan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Kuantitas pekerjaan juga menunjukkan hasil memadai, di mana pegawai dapat menyelesaikan tugas sesuai target yang ditetapkan, mencerminkan pengelolaan waktu dan beban kerja yang efektif.

Ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas sebagian besar sudah sesuai standar, meskipun masih terdapat beberapa kasus keterlambatan yang kemungkinan disebabkan oleh faktor internal seperti kurangnya disiplin pegawai atau faktor eksternal seperti kelengkapan dokumen dari masyarakat. Efektivitas kinerja pegawai terlihat dari kemampuan mereka memanfaatkan sumber daya secara optimal untuk menyelesaikan tugas dengan benar dan tepat waktu, didukung oleh kompetensi yang memadai. Kemandirian pegawai juga tergolong baik, terbukti dari kemampuan mereka menyelesaikan pekerjaan secara mandiri dan mengoperasikan perangkat teknologi yang mendukung administrasi.

Komitmen pegawai terhadap tugas dan tanggung jawabnya sebagian besar baik, meskipun ada beberapa oknum yang kurang disiplin, seperti sering terlambat masuk kantor, yang dapat mempengaruhi kinerja secara keseluruhan. Secara analisis, kinerja pegawai Kantor Camat Woyla Barat sudah cukup baik dengan kualitas, kuantitas, efektivitas, dan kemandirian yang mendukung pelayanan memuaskan masyarakat, namun ketepatan waktu dan komitmen perlu diperbaiki terutama terkait disiplin kerja

Hal ini sesuai dengan teori [Robbins \(2015\)](#) yang menegaskan bahwa kinerja optimal dipengaruhi oleh kemampuan teknis sekaligus sikap dan tanggung jawab pegawai. Faktor penghambat seperti keterlambatan dan ketidaktepatan waktu dapat menurunkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, sehingga diperlukan upaya peningkatan disiplin

---

dan pembinaan pegawai secara berkelanjutan. Pengelolaan sumber daya manusia yang efektif, termasuk pelatihan dan motivasi, juga penting untuk menjaga dan meningkatkan komitmen pegawai dalam pelayanan publik. Dengan demikian, meskipun ada kendala, kinerja pegawai di Kantor Camat Woyla Barat sudah memenuhi harapan dasar masyarakat dan dapat ditingkatkan lebih lanjut agar pelayanan publik berjalan lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

### **Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Woyla Barat Kabupaten Aceh Barat**

Pelayanan publik merupakan proses yang kompleks dan tidak selalu berjalan sesuai dengan harapan, karena dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung dan penghambat (Berman et al., 2021). Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Camat Woyla Barat Kabupaten Aceh Barat, terdapat beberapa faktor yang secara signifikan memengaruhi kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik. Faktor pendukung utama yang ditemukan adalah sikap pegawai dalam melayani masyarakat dengan ramah dan tulus. Kesadaran pegawai untuk melayani masyarakat secara ikhlas dan sesuai dengan hati nurani menjadi modal penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Sikap melayani yang ramah ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan masyarakat sebagai pengguna layanan, tetapi juga memperkuat hubungan harmonis antara pegawai dan masyarakat, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Selain itu, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai juga menjadi faktor pendukung kinerja pegawai. Hasil observasi menunjukkan bahwa fasilitas seperti komputer, perangkat pendukung, dan sambungan internet yang memadai sangat membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya secara efisien. Ketersediaan alat-alat teknologi informasi ini memungkinkan proses administrasi berjalan lebih cepat dan akurat, sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan lancar tanpa hambatan teknis yang berarti.

Di sisi lain, terdapat beberapa faktor penghambat yang memengaruhi kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat Woyla Barat. Faktor internal yang paling dominan adalah kurangnya disiplin waktu di kalangan pegawai. Masih ditemukan pegawai yang datang terlambat dengan berbagai alasan, seperti urusan pribadi atau pekerjaan rumah tangga, yang mengakibatkan ketidakefisienan dalam pemanfaatan jam kerja. Kondisi ini tentu berdampak negatif terhadap kelancaran proses pelayanan dan dapat menurunkan motivasi kerja pegawai lainnya.

Faktor eksternal juga memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Salah satu hambatan utama adalah kurangnya kelengkapan data dari masyarakat yang mengajukan permohonan layanan. Ketidaklengkapan data ini menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lama karena pegawai harus melakukan verifikasi dan meminta data tambahan, sehingga menghambat penyelesaian administrasi secara tepat waktu. Selain itu, sikap masyarakat yang kurang sabar dalam menunggu proses pelayanan juga menjadi kendala. Tekanan dari masyarakat yang menginginkan layanan cepat dapat menimbulkan stres dan beban kerja tambahan bagi pegawai, yang berpotensi menurunkan kualitas dan efektivitas pelayanan.

Analisis terhadap faktor-faktor pendukung dan penghambat ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh interaksi antara kondisi internal organisasi dan dinamika eksternal dari masyarakat. Sikap ramah dan fasilitas yang memadai merupakan modal penting yang harus terus dipertahankan dan ditingkatkan. Namun, masalah disiplin pegawai menjadi tantangan internal yang perlu mendapat perhatian serius dari manajemen kantor Camat. Penegakan disiplin yang konsisten dan pembinaan pegawai secara berkelanjutan dapat meningkatkan efektivitas kerja dan pelayanan. Di sisi lain, edukasi dan komunikasi yang baik kepada masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan juga penting untuk mengurangi hambatan eksternal, seperti ketidaklengkapan data dan ketidaksabaran masyarakat. Pendekatan partisipatif yang melibatkan masyarakat dalam memahami proses pelayanan dapat menciptakan harapan yang realistis dan meningkatkan kesabaran dalam menerima layanan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kinerja pelayanan publik tidak hanya bergantung pada kemampuan dan sikap pegawai, tetapi juga pada dukungan sarana prasarana serta hubungan yang harmonis antara pegawai dan masyarakat. Oleh karena itu, strategi peningkatan pelayanan harus bersifat holistik, mencakup aspek sumber daya manusia, infrastruktur, dan manajemen hubungan dengan masyarakat agar pelayanan publik di Kantor Camat Woyla Barat dapat berjalan optimal dan memenuhi harapan pengguna layanan.

## **KESIMPULAN**

Kinerja pegawai di Kantor Camat Woyla Barat dalam memberikan pelayanan publik secara umum menunjukkan hasil yang cukup baik. Hal ini ditunjukkan melalui beberapa indikator utama seperti kualitas pelayanan yang sesuai standar, ketepatan waktu penyelesaian tugas, serta komitmen kerja pegawai dalam menjalankan tanggung

---

jawabnya. Pencapaian ini mencerminkan bahwa pegawai telah mampu menjalankan fungsi pelayanan secara efektif meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan.

Faktor pendukung yang berkontribusi terhadap kinerja positif tersebut antara lain adalah sikap ramah dan tulus pegawai dalam melayani masyarakat, serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai yang mendukung kelancaran proses pelayanan. Namun demikian, terdapat hambatan yang perlu menjadi perhatian serius, terutama faktor internal berupa kurangnya kedisiplinan pegawai yang berdampak pada efektivitas kerja. Selain itu, faktor eksternal seperti kurang lengkapnya data dari masyarakat dan sikap kurang sabar dalam menerima pelayanan turut menjadi kendala yang mempengaruhi kualitas layanan.

Sebagai upaya peningkatan kinerja pelayanan publik, disarankan agar pihak kantor memperkuat pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja pegawai secara berkelanjutan. Selain itu, pelatihan dan pembinaan motivasi bagi pegawai perlu ditingkatkan guna memperbaiki disiplin dan kompetensi kerja. Sementara itu, masyarakat sebagai pengguna layanan diharapkan dapat meningkatkan kesabaran dan pemahaman terhadap prosedur pelayanan, mengingat tingginya volume pengguna jasa yang dilayani. Pendekatan kolaboratif antara pemerintah dan masyarakat menjadi kunci dalam mewujudkan pelayanan publik yang optimal dan berkualitas.

## Daftar Pustaka

- Afrida, W., & Husna, C. A. (2022). Peran Kepemimpinan Camat dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat. *Jurnal Al Azhar Indonesia Seri Ilmu Sosial*, 3(1), 8. <https://doi.org/10.36722/jaiss.v3i1.840>
- Arikunto, S. (2011). *Prosedur Penelitian: suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Ayu, R. (2020). *Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Kampar Kabupaten Kampar (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU)*.
- Berman, E. M., Bowman, J. S., West, J. P., & Van Wart, M. R. (2021). *Human resource management in public service: Paradoxes, processes, and problems*. Cq Press.
- Hubaib, F., Pujiastuti, N., Ghufro, G., Bazarah, J., & Rachman, M. (2023). Implementation Of Good Governance In Public Services (Literacy Study of Public Service Problems in Indonesia). *International Journal of Humanities and Social Science Invention (IJHSSI)*, 12(1), 41–49.
- Iskandar, D. J. (2017). Menilik Kembali Makna Reformasi Birokrasi Publik Dalam Konteks

---

Aktualisasi Semangat Pelayanan Publik Prima. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*. <http://ojs.unikom.ac.id/index.php/jipsi/article/view/149%0Ahttps://ojs.unikom.ac.id/index.php/jipsi/article/download/149/151>

Kartika, S., Abdi, A., & Nasrulhaq, N. (2023). Strategi Kehumasan Dalam Pelayanan Informasi Publik Di Pusat Pelatihan Dan Pengembangan Dan Kajian Manajemen Pemerintahan Lembaga Administrasi Negara. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 72–85. <https://doi.org/10.26618/kjap.v9i1.10644>

Levine, C. H. (2018). Citizenship and Service Delivery: The Promise of Coproduction. *Democracy, Bureaucracy, and the Study of Administration*, 280–300. <https://doi.org/10.4324/9780429501036-19>

Lexy, M. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.

Munawaroh, S., & Wulandari, W. (2023). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi. *Jurnal Pemerintahan, Politik Anggaran Dan Adiminstrasi Publik*, 3(2), 73–85. <https://doi.org/10.36232/jppadap.v3i2.5579>

Nurkarijah, N., & Muzakir, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Di Kantor Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Muhammadiyah Aceh*, 12(1). <https://doi.org/10.37598/jimma.v12i1.1594>

Nurtija. (2021). *Kinerja Aparat Kantor Camat Pada Pelayanan Administrasi Di Masyarakat Kecamatan Pasimasunggu Timur Kabupaten Kepulauan Selayar*. 6.

Putra, D. (2013). *Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Camat Pasir Penyus Kabupaten Indragiri Hulu*.

Rianda, C. P., & Jalil, I. (2022). Strategi Pembinaan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Bpn Kabupaten Aceh Barat. *Jasmien*. <http://jasmien.cattleyadf.org/index.php/jas/article/download/123/38>

Robbins, S. P. (2015). *Perilaku Organisasi*.

Salam, R. (2023). Improving Public Services in Realizing Good Governance in Indonesia. *Endless: International Journal of Future Studies*, 6(2), 439–452. <https://doi.org/10.54783/endllessjournal.v6i2.192>

Susila Wibawa, K. C. (2019). Urgensi Keterbukaan Informasi dalam Pelayanan Publik sebagai Upaya Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(2), 218–234. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i2.218-234>

