



Optimalisasi Pelayanan Publik pada Pemerintahan Distrik di Wilayah Kepulauan

Musdalifah Haz^{1*}, Sunardi², Hermanu Iriawan³

¹⁻³ Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Yapis Biak, Indonesia

Email: kedai5099@gmail.com^{1*}, hermanu.iriawan@gmail.com³

*Penulis Korespondensi: kedai5099@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the optimization of public services at the East Numfor District Office, Biak Numfor Regency and identify the factors that affect its implementation. The research uses a qualitative descriptive approach with data collection techniques through observation, in-depth interviews, and documentation. The research informants consisted of district officials, honorary staff, village heads, and community leaders. Data analysis is carried out through data reduction, data presentation, and descriptive conclusion drawing based on five dimensions of service quality, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and real evidence. The results of the study show that public services at the East Numfor District Office have been optimally pursued through the commitment of the apparatus in providing services to the community. Therefore, it is necessary to strengthen institutional capacity through the provision of adequate service facilities, improve the discipline of the apparatus, and develop a service system that is more adaptive to the characteristics of the archipelago to improve the quality of public services.*

Keywords: *Districts; Islands; Public Services; Service Optimization; Service Quality.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi pelayanan publik pada Kantor Distrik Numfor Timur Kabupaten Biak Numfor serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaannya. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas aparatur distrik, tenaga honorer, kepala kampung, dan tokoh masyarakat. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan secara deskriptif berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti nyata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Distrik Numfor Timur telah diupayakan secara optimal melalui komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kapasitas kelembagaan melalui penyediaan fasilitas pelayanan yang memadai, peningkatan disiplin aparatur, serta pengembangan sistem pelayanan yang lebih adaptif terhadap karakteristik wilayah kepulauan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kata kunci: Distrik; Kepulauan; Kualitas Pelayanan; Optimalisasi Pelayanan; Pelayanan Publik.

1. LATAR BELAKANG

Aparatur Sipil Negara di Republik Indonesia sekarang ini seringkali menjadi sorotan karena terus dituntut untuk memberikan hasil kerja yang terus meningkat setiap tahunnya, optimalisasi kinerja dibutuhkan oleh setiap instansi pemerintahan untuk menjamin bahwa tujuan instansi dapat dicapai secara konsisten serta dilakukan dengan efektif dan efisien. Optimalisasi dapat diartikan sebagai proses memaksimalkan sesuatu, dengan kata lain yaitu sebuah proses untuk membuat sesuatu itu menjadi yang terbaik dan paling maksimal atau paling tinggi.

Optimalisasi pelayanan ASN bisa dilakukan melalui sistem merit dalam sebuah instansi pemerintahan, sistem merit diartikan sebagai kebijakan dan pengendalian ASN berdasarkan kinerja, kualifikasi, kemampuan, dan manfaat serta diterapkan secara adil dan merata tidak ada

diskriminasi, tujuannya yaitu untuk menjamin bahwa profesional dan individu yang kompeten dalam menjalankan tugasnya. Dalam memenuhi tuntutan keinginan dari pemerintah dan masyarakat untuk memberikan kinerja yang maksimal setiap instansi pemerintahan selalu berupaya untuk melakukan optimalisasi kinerja dalam berbagai bidang yang ada dalam setiap instansi pemerintahan tersebut, tidak terkecuali kinerja ASN dalam meningkatkan pelayanan Kartu keluarga yang akan dibahas dalam penelitian ini. Karena itu, setiap Pegawai pasti memberikan kontribusi terbaik dan harus memahami tanggung jawab pekerjaan mereka dan tingkat kinerjanya untuk dicapai dengan selalu mengukur kondisi dan kemampuan yang mereka miliki, di sisi lain, manajemen ASN harus memberikan perhatian dan upaya yang besar untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan pegawai.

Pentingnya Optimalisasi kinerja Aparatur sipil negara dalam meningkatkan pelayanan khususnya dalam penelitian ini di kantor Distrik Numfor Timur. Contohnya dalam memberikan layanan administratif untuk bisa mengatur administrasi data penduduk yang belum tercatat didalam Dokumen Negara. Karena Masyarakat juga mempunyai hak untuk mendapatkan perhatian dari pemerintah untuk kemakmuran dan kesejahteraan hidup mereka. Sebab dengan tidak adanya pelayanan terhadap masyarakat maka banyak masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak diperhatikan oleh pemerintah, disisi lain ada juga masyarakat yang sudah mendapatkan pelayanan tetapi masih saja merasa belum puas dengan pelayanan yang ada sehingga aparatur sipil negara dituntut untuk lebih optimal dalam kinerja kerja. Optimalisasi pelayanan pada kantor distrik numfor timur belum memuaskan bagi masyarakat sehingga pelayanan pegawai belum memenuhi standard kinerja. Pegawai yang ada di distrik numfor timur seringkali juga tidak tepat waktu atau sering terlambat masuk kantor sehingga masyarakat yang ada keperluan di kantor datang menunggu sampai kadang marah marah terhadap pegawai dengan mengatakan bahwa waktu mereka terbuang dan pekerjaan mereka tertunda dengan hanya datang menunggu saja sehingga masyarakat menilai bahwa pelayanan pegawai distrik kurang memuaskan sehingga ini yang menjadi pertanyaan bagi pegawai distrik yang ada di kantor tersebut.

Pegawai merupakan pelayan bagi masyarakat karena untuk merekalah kita ada untuk melayani mereka dalam tugas dan kerja sesuai dengan keahlian seorang pegawai atau aparatur sipil negara dalam kantor, dan sering ada pegawai yang selalu menuntut akan haknya dan tidak bertanggung jawab terhadap kewajibannya hal ini menyebabkan pegawai sering mendapatkan teguran dari pimpinan atau kepala kantor. Dan sering kali pegawai tidak menerima hal ini dan langsung marah terhadap pimpinan dan tidak mau masuk kantor sehingga terjadinya kekurangan pegawai yang tidak hadir atau tidak masuk kantor mengakibatkan aktifitas di

kantor tidak nampak maka di anggap tidak ada aktifitas atau pelayanan di kantor distrik (*gap analysis*) yang mengandung urgensi dan kebaruan penelitian, serta tujuan penelitian.

2. KAJIAN TEORITIS

Pengertian Optimalisasi

Optimalisasi berarti sesuatu proses untuk meninggikan atau meningkatkan atau merupakan upaya seseorang untuk meningkatkan sesuatu kegiatan atau pekerjaan agar dapat memperkecil pekerjaan (Nurdin, 2019;Widiawati et al., 2023). Optimalisasi merupakan suatu proses untuk mencapai hasil yang ideal atau Optimasi (nilai efektif yang dapat dicapai) atau Optimasi dapat diartikan sebagai sesuatu bentuk mengoptimalkan suatu hal yang sudah ada ataupun merancang dan membuat sesuatu secara optimal (Juaningsih et al., 2020; Ofar et al., 2026). Optimalisasi merupakan suatu proses mengoptimalkan, sesuatu atau proses menjadi sesuatu menjadi yang paling baik (Musa, 2017). Optimalisasi merupakan usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki (Syafriyani, 2019).

Pengertian Aparatur Sipil Negara/ Pegawai

Ditinjau dari ilmu administrasi, pegawai merupakan salah satu aspek administrasi yang diperlukan dalam menyelenggarakan organisasi (perusahaan), dan sebagai alat untuk mencapai tujuan perusahaan (M. Alhudhori, 2017). Aspek organisasi itu dapat berupa organisasi dan dapat pula berupa manusia yang disebut pegawai (Haidir, 2013). Pegawai adalah orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja, berdasarkan perjanjian atau kesepakatan kerja kerja baik secara tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu dengan memperoleh imbalan yang dibayarkan berdasarkan periode tertentu, penyelesaian pekerjaan, atau ketentuan lain yang ditetapkan pemberi kerja, termasuk orang pribadi yang melakukan pekerjaan dalam jabatan negeri (Gani, 2017). Berbicara tentang pegawai maka yang dibicarakan adalah tenaga kerja (Lano, 2015).

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Puji & Agusman, 2021). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Irawan, 2015). Pelayanan publik adalah segala sesuatu bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat (Tamami, 2020).

Indikator kualitas pelayanan yaitu: *reliability, responsiveness, assurances, empathy*, dan *tangibles* (Saputro, 2015).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kantor Distrik Numfor Timur Kabupaten Biak Numfor sebagai salah satu unit kerja pemerintah secara fungsional bertanggung jawab dalam mengevaluasi kerja para pegawai demi terwujudnya kinerja yang baik di Distrik Numfor Timur Kabupaten Biak Numfor. Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah deskriptif kualitatif yang dipandu oleh fakta-fakta yang terjadi di lapangan dengan berdasarkan karakteristik penelitian kualitatif yakni data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui; observasi yaitu mengamati aktivitas dan kondisi yang terjadi di Distrik Numfor Timur Kabupaten Biak Numfor. Selanjutnya, wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara untuk memperoleh informasi dari beberapa informan yang relevan dengan penelitian yaitu informan dari pegawai di Distrik Numfor Timur Kabupaten Biak Numfor. Adapun dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen-dokumen yang ada di lokasi penelitian atau sumber-sumber lain yang terkait dengan objek penelitian. Oleh karena itu, peneliti menyusun pedoman dokumentasi sesuai dengan konsep atau variabel yang ada dalam teori yang digunakan dalam membahas permasalahan penelitian. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yang diartikan sebagai usaha analisis berdasarkan kata-kata yang disusun ke dalam bentuk teks yang diperluas. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat dari fenomena yang diselidiki.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menyajikan data yang diperoleh dari sejumlah honorer, Pegawai Negeri, dan tokoh masyarakat yang terlihat di dalamnya baik secara langsung maupun tidak langsung dari terpilih menjadi sampel untuk memberikan penjelasan mengenai Optimalisasi Pelayanan Publik dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor distrik numfor timur. Data tersebut diperoleh dari wawancara yang telah dilakukan kepada informan yang terdiri dari pegawai dan tokoh masyarakat. Hasil Wawancara diperoleh sejumlah data yang diperlukan, meliputi data identitas responden dan tanggapan responden tentang bagaimana para pegawai

baik ASN maupun tenaga honorer meningkatkan kinerjanya melalui optimalisasi pelayanan kepada masyarakat di Distrik Numfor Timur Kabupaten Biak Numfor. Pegawai Distrik Numfor Timur dalam hal ini dituntut untuk melaksanakan pelayanan yang optimal bagi masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat. Sebagai penanggung jawab dalam administrasi pelayanan masyarakat maka pemerintah dituntut memberikan berbagai fasilitas dan kemudahan guna menciptakan layanan yang optimal dan mendorong berbagai langkah nyata, agar masyarakat mampu memperbaiki taraf hidup mereka menuju kehidupan yang lebih baik dan lebih sejahtera, dan dalam menyelenggarakan pemerintahannya tersebut tidak lepas dari tugas pokok pegawai Distrik dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Reliability

Realibility atau memberikan layanan sesuai target secara konsisten adalah ciri ketergantungan. Konsistensi layanan yang diharapkan dapat memberikan rasa puas terhadap pelanggan (masyarakat) sehingga wujud pelayanan yang optimal benar-benar dirasakan oleh masyarakat. Apakah masyarakat Distrik Numfor Timur merasakan pelayanan yang nyata melalui pegawai. Adapun hasil wawancara dilapangan sebagai berikut: Wawancara dilakukan kepada Informan 1 sebagai tokoh masyarakat di Distrik Numfor Timur.

“..... Realitas pelayanan pada kantor Distrik Numfor Timur secara umum masih jauh dari harapan masyarakat berhubung di Distrik masih terkendala pada fasilitas pelayanan seperti pelayanan pembuatan ktp, kk, dll. Sementara dari distrik sendiri hanya memberikan sejenis surat pengantar ke Dukcapil Kabupaten untuk mengurus administrasi kependudukan di kota. Seperti diketahui kami masyarakat harus mengeluarkan biaya yang cukup besar untuk kekota mengingat harus menyebrangi lautan menggunakan perahu jonson (Perahu mesin) atau kapal feri”. (Wawancara tanggal 12 Mei 2024).

Sejalan dengan pendapat diatas juga diutarakan oleh Informan 2 Selaku kepala kampung Andei di Distrik Numfor Timur;

“.....Masyarakat kami pada kenyataannya belum merasakan pelayanan yang optimal dari pegawai di Distrik Numfor hal ini dikarenakan kurangnya fasilitas pendukung dalam memberikan layanan kepada masyarakat sperti pencetakan ktp, kk, dan lainnya. Belum lagi terkadang para pegawai tidak ada ditempat”. Wawancara tanggal 12 Mei 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan sementara, bahwa indicator realibity terkait pelayanan yang nyata dari pegawai masih jauh dari harapan masyarakat. Kondisi tersebut terlihat dengan masih banyak keluhan yang dihadapi oleh

masyarakat terkait kurang optimalnya pelayanan pegawai diakibat fasilitas pelayanan yang kurang memadai dan hal ini juga yang menjadi kendala bagi pegawai untuk memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat di Numfor Timur. Bahwa indicator realibity terkait pelayanan yang nyata dari pegawai masih jauh dari harapan masyarakat. Kondisi tersebut terlihat dengan masih banyak keluhan yang dihadapi oleh masyarakat terkait kurang optimalnya pelayanan pegawai diakibat fasilitas pelayanan yang kurang memadai dan hal ini juga yang menjadi kendala bagi pegawai untuk memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat di Numfor Timur.

Tangibles

Tangibles merupakan aspek yang menjadi penting sebagai suatu ukuran terhadap pelayanan public dalam hal ini ketersediaan sarana yang memadai untuk mendukung pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Olehnya itu dalam penelitian ini menjadi salah satu indicator pertanyaan untuk menguraikan sejauhmana optimalisasi pelayanan yang dapat dilakukan dengan menggunakan fasilitas pelayanan yang ada. Berdasarkan keterangan dari Informan 2 bahwa :

“.....Keterbatasan dalam memberikan beberapa layanan kepada masyarakat diakibatkan fasilitas pelayanan seperti pembuatan KTP, KK, dan lainnya tidak dapat dilakukan ditingkat Distrik khususnya Distrik Numfor Timur karena pengurusan administrasi kependudukan seperti yang disebutkan hanya dapat dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil). Sehingga kondisi ini yang membuat masyarakat sedikit terbebani dengan jarak antara distrik numfor timur dan kantor Dukcapil yang hanya dapat dilalui dengan jalur laut (kapal) jarak tempuh kurang lebih 12 jam. (Wawancara tanggal 12 Mei 2024).

Hal ini juga diungkapkan oleh Informan 4 mengemukakan bahwa:

“.....Kami sangat susah untuk menilai optimal pelayanan yang diberikan kepada masyarakat karena kebanyakan masyarakat yang datang ke kantor Distrik untuk mengurus administrasi kependudukan sementara fasilitas yang ada saat ini kurang memadai dan segala bentuk urusan administrasi kependudukan hanya dapat langsung dilakukan di kabupaten dalam hal ini kantor Dukcapil. Sementara kami hanya memberikan semacam surat pengantar untuk ditindaklanjuti.). (Wawancara tanggal 12 Mei 2024).

Berdasarkan korelasi jawaban yang diberikan dari penggunan jasa layanan dan pemberi layanan dapat disimpulkan sementara bahwa kondisi wilayah yang lumayan jauh dari kabupaten menjadi kendala bagi masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan.

Ketersediaan fasilitas pendukung layanan masih bergantung pada kabupaten juga dianggap permasalahan yang cukup serius sehingga diperlukan solusi kongkrit dari pemerintah daerah untuk masyarakat yang jauh dari akses layanan.

Responsiveness

Responsiveness adalah kemauan untuk memberikan pelayanan yang cepat kepada konsumen. Artinya dibutuhkan layanan yang optimal dari pegawai dengan cepat merespon kebutuhan pengguna jasa layanan dalam hal ini masyarakat. Diperlukan inisiatif yang tangggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi tolak ukur yang jelas bahwa pelayanan yang diberikan sangat baik. Berdasarkan definisi tersebut maka peneliti kemudian menggunakan teori responsiveness untuk menjawab sejauhmana pegawai responsive terhadap keinginan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Berikut hasil wawancara yang dilakukan kepada Informan 4, mengemukakan bahwa;

“.....Sebenarnya bagaimana pegawai mau dikatakan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sementara fasilitas yang masih terbatas belum lagi dengan keberadaan pegawai dikantor yang terkadang masuk dan bahkan cuman kepala distrik yang berada ditempat. Sehingga masyarakat hanya memerlukan semacam rekomendasi atau surat pengantar ke kota biak untuk mengurus administrasi kependudukannya. (Wawancara tanggal 12 Mei 2024).

Hal senada juga diutarakan oleh informan 5, mengatakan bahwa:

“.....Kami hanya memaklumi bahwa respon pelayanan yang tanggap dari pegawai di kantor Distrik masih jauh dari harapan karena masyarakat sudah paham dengan fasilitas pelayanan yang dibutuhkan tidak ada sehingga pegawai hanya melayani yang bisa dikerjakan. Bahkan pegawai terkadang mengambil inisiatif Ketika ada kebutuhan masyarakat untuk pengurusan administrasi ke kota maka pegawai distrik membantu secara pribadi untuk mengurus ke kota. (Wawancara tanggal 12 Mei 2024).

Responsiveness pegawai dalam memberikan pelayanan yang optimal hanya dapat dilakukan dengan memberdayakan fasilitas yang serba terbatas sehingga pelayanan tetap berjalan.

Assurance

Assurance merupakan pertimbangan etis dan moral dalam pemberian layanan. Dalam konsep pelayanan public pertimbangan etis dan moral merupakan salah satu indicator yang baik dalam melayani masyarakat dengan baik. Pelaksanaannya seringkali diabaikan oleh pegawai yang memberikan pelayanan sehingga keluhan dari masyarakat seringkali menjadi penyebab buruknya pelayanan yang diberikan. Terkait dengan hal ini apakah pegawai pada

kantor distrik numfor timur sudah melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan pendekatan etis dan moral.

Berikut jawaban informan 2 terhadap pertanyaan diatas:

“.....Masyarakat di numfor sudah mendapatkan pelayanan yang baik dari pegawai karena selama ini masyarakat sudah berhubungan dengan para pegawai di kantor distrik artinya bahwa sikap dan perilaku pelayanan yang diberikan tidak ada masalah hanya karena memang fasilitas sarana dan prasarana yang kurang memadai sehingga ini yang menjadi kendala dilapangan. (Wawancara tanggal 12 Mei 2024).

Penjelasan hasil wawancara diatas juga diungkapkan informan 3 bahwa:

“.....Tidak ada kendala pelayanan dari pegawai terkait sikap dan bentuk pelayanan yang diberikan karena keterbatasan yang ada sebenarnya sudah dipahami secara umum oleh masyarakat sekitar”. (Wawancara tanggal 12 Mei 2024).

Kesimpulan diatas mengisyaratkan bahwa secara etis dan moral hubungan pegawai dan masyarakat sebagai pengguna layanan masih dalam batas normal artinya peran pegawai dalam memberikan pelayanan dikatakan baik dan benar.

Empati

Empati merupakan keinginan untuk memahami kebutuhan pelanggan dalam hal ini sejauhmana pegawai pegawai pada kantor distrik memiliki rasa empati dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Wawancara dilakukan kepada informan 1

“.....Kami juga sangat perihatin kepada masyarakat dengan kebutuhan yang seharusnya dapat kami layani dengan baik. Namun karena keterbatasan yang tidak dapat kami lakukan sehingga inisiatif yang kami lakukan adalah bagaimana dengan keterbatasan ini sebisa mungkin kami dapat penuhi sebagai contoh ada beberapa pegawai kami yang standby di biak untuk koordinasi agar dapat membantu keperluan masyarakat baik itu urusan secara administrative maupun urusan lainnya. Sehingga cara ini yang dapat kami lakukan untuk saat ini sebagai cara yang memudahkan untuk memberi pelayanan”. (Wawancara tanggal 12 Mei 2024).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam penelitian ini telah dijelaskan bahwa ke lima indikator pelayanan yang digunakan yaitu, realibility, tangibles, responsiveness, assurance, dan empathy memberikan jawaban yang jelas bahwa optimalisasi pelayanan sudah dilakukan dengan baik namun beberapa kendala seperti kurangnya fasilitas seperti alat perekaman KTP, dan akses penginputan dan pembuatan data kependudukan masih dilakukan di ibukota kabupaten sehingga masyarakat harus melintasi

lautan penghubung ke kabupaten untuk mengurus administrasi kependudukan dan urusan administrasi lainnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (IISIP) Yapis Biak atas dukungan akademik yang diberikan selama proses penyusunan artikel ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di wilayah kepulauan, serta menjadi bahan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Biak Numfor dalam merumuskan kebijakan peningkatan pelayanan publik di tingkat distrik.

DAFTAR REFERENSI

- Bator, R. J., Bryan, A. D., & Schultz, P. W. (2011). Who Gives a Hoot?: Intercept Surveys of Litterers and Disposers. *Environment and Behavior*, 43(3), 295–315. <https://doi.org/10.1177/0013916509356884>.
- Gani, A. A. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Celebes Equilibrium*, 5(1), 9–16. <https://doi.org/10.23887/bjm.v5i1.21976>
- Haidir. (2013). Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintah Desa Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Katalogis*, 1(2), 107–115.
- Irawan, B. (2015). E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik. *Jurnal Paradigma*, 4(3), 200–209. <http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/JParadigma/article/download/419/379>
- Juaningsih, I. N., Consuello, Y., Tarmidzi, A., & NurIrfan, D. (2020). Optimalisasi Kebijakan Pemerintah dalam penanganan Covid-19 terhadap Masyarakat Indonesia. *Salam: Jurnal Sosial Dan Budaya Syari*, 7(6), 509–518. <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v7i6.15363>
- Lano, P. F. (2015). Fungsi Kepemimpinan Untuk Mengurangi Sikap Arogansi Pegawai. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 4(1), 74–81.
- M. Alhudhori, W. A. (2017). Pengaruh Kepemimpinan Dan Disiplin Terhadap Motivasi Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Bersaudara Kabupaten Bungo. *J-Mas*, 2(1), 23–32.
- Musa. (2017). Optimalisasi Peran Pemerintah dalam Pemberdayaan Masyarakat: Sebuah Tawaran dalam Mengentaskan Kemiskinan. *Mawa'izh*, 8(1), 107–125. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.32923/maw.v8i1.700>
- Nurdin, N. H. (2019). Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Publick Service Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Pranata Edu*, 1(1), 01–13. <https://doi.org/10.36090/jipe.v1i1.188>
- Ofar, et al. (2026). Edukasi manajemen keuangan untuk pembedayaan ekonomi kelompok tani

- Desa Taddan dalam meningkatkan usaha. *Komunitas: Hasil Kegiatan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 3(1). <https://doi.org/10.62951/komunitas.v3i1.346>
- Puji, P., & Agusman, Y. (2021). Model Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (Oss) Kabupaten Kolaka. *Journal Publicuho*, 4(4), 1181–1191. <https://doi.org/10.35817/jpu.v4i4.22140>
- Saputro, H. E. (2015). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Professional*, 3(7), 59–78.
- Syafriyani, I. (2019). Implementasi E-Government Dalam Menjawab Tantangan Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumenep. *Seminar Nasional Optimalisasi Sumberdaya Lokal Di Era Revolusi Industri 4.0*, 53(9), 216–221.
- Tamami, A. I. (2020). Kualitas Pelayanan Di Sektor Publik Dengan Perspektif NPS. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 6(1), 1–12.
- Widiawati, A., et al. (2023). Pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja staf Kantor Desa Mulyasari. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis*, 3(3). <https://doi.org/10.55606/cemerlang.v3i3.1360>