



EVALUASI PENERAPAN PRINSIP PELAYANAN PUBLIK DALAM KINERJA APARATUR DI UPT BAPENDA KECAMATAN KULO

Andi Fatmawati^{1*}, Haeruddin Syarifuddin², Abdul Jabbar³

^{1,2,3} Program Studin Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Pangkajene, Sulawesi Selatan, Indonesia

*Email penulis koresponden: andinona82@gmail.com

Riwayat Artikel

Submitted:
26-11-2025
Accepted:
28-12-2025
Published:
30-12-2025

Abstrak

Pelayanan publik merupakan fungsi utama birokrasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, namun praktik di tingkat daerah masih menghadapi kendala transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik dalam kinerja aparatur di UPT Bapenda Kecamatan Kulo, Kabupaten Sidenreng Rappang. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik survei terhadap 54 responden melalui total sampling. Instrumen penelitian mencakup variabel penerapan prinsip pelayanan publik (kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kenyamanan) dan variabel kinerja aparatur (kualitas kerja, kuantitas kerja, konsistensi, kerjasama, sikap aparatur). Hasil analisis deskriptif menunjukkan rata-rata penerapan prinsip pelayanan publik sebesar 77,78% (kategori baik), dengan skor tertinggi pada aspek kenyamanan (85,1%) dan terendah pada kepastian waktu (70,4%). Kinerja aparatur memperoleh rata-rata 75,86% (kategori baik), dengan kekuatan utama pada sikap aparatur (79,6%) dan kelemahan pada konsistensi serta kerjasama (74,1%). Kesimpulan penelitian menegaskan bahwa pelayanan publik di UPT Bapenda Kecamatan Kulo telah berjalan baik, namun masih perlu peningkatan pada aspek kepastian waktu, konsistensi, dan koordinasi tim. Rekomendasi diarahkan pada penguatan SOP, monitoring kinerja, pelatihan teamwork, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk mempercepat proses pelayanan.

Kata kunci: Pelayanan Publik; Prinsip Pelayanan; Kinerja Aparatur.

Abstract

Public service is a fundamental function of bureaucracy in meeting citizens' needs, yet practices at the local level still face challenges of transparency, accountability, and efficiency. This study aims to evaluate the implementation of public service principles in the performance of civil servants at UPT Bapenda Kecamatan Kulo, Sidenreng Rappang Regency. The research employed a quantitative survey approach with total sampling of 54 respondents. The instrument covered variables of public service principles (simplicity, clarity, timeliness, accuracy, security, responsibility, facilities, accessibility, discipline, and comfort) and civil servant performance (work quality, work quantity, consistency, teamwork, and attitude). Descriptive analysis revealed that the implementation of public service principles reached an average score of 77.78% (categorized as good), with the highest score in comfort (85.1%) and the lowest in timeliness (70.4%). Civil servant performance achieved an average of 75.86% (categorized as good), with strengths in attitude (79.6%) and weaknesses in consistency and teamwork (74.1%). The findings conclude that public service delivery at UPT Bapenda Kecamatan Kulo has been generally good, but improvements are required in timeliness, consistency, and coordination. Recommendations emphasize strengthening service SOPs, performance monitoring, teamwork training, and the use of information technology to accelerate service processes.

Keywords: Public Service; Service Principles; Civil Servant Performance.

Jurnal **DIALOGIKA**
diterbitkan oleh
Program Studi
Magister Ilmu
Administrasi, Fakultas
Pascasarjana,
Universitas Majalengka

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fungsi fundamental birokrasi pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan warga negara. Dalam era globalisasi, sistem pelayanan publik menghadapi tantangan yang semakin kompleks, termasuk tuntutan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Di Indonesia, keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya integritas aparatur, serta lemahnya inovasi masih menjadi hambatan utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas (Hardiansyah, 2018). Kondisi ini diperburuk oleh praktik birokrasi yang berbelit, kurang transparan, dan tidak responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Ikbal, Suryadi, & Rahman, 2019). Penelitian terbaru menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia masih terkendala oleh minimnya inovasi, rendahnya partisipasi masyarakat, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi digital (Adekamwa, Mursalim, & Indrayanti, 2024). Situasi ini menegaskan urgensi penelitian yang berfokus pada penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai instrumen peningkatan kinerja aparatur.

Secara global, diskursus reformasi pelayanan publik telah bergeser dari Old Public Administration (OPA) yang menekankan hierarki dan aturan, ke New Public Management (NPM) yang berorientasi pada efisiensi dan mekanisme pasar, hingga New Public Service (NPS) yang menekankan partisipasi warga dan nilai demokrasi (Denhardt & Denhardt, 2007). OECD (2023) menekankan bahwa pelayanan publik yang efektif harus inklusif, transparan, dan responsif, sementara UNDP (2024) menyoroti pentingnya partisipasi masyarakat dalam tata kelola pemerintahan. Namun, bukti empiris dari negara berkembang, termasuk Indonesia, menunjukkan bahwa implementasi prinsip-prinsip tersebut masih belum merata, terutama di tingkat pemerintahan daerah (Lestari & Santoso, 2022).

Kerangka regulasi nasional memberikan dasar normatif yang kuat untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara menekankan integritas, profesionalisme, dan kinerja sebagai fondasi penyelenggaraan pemerintahan. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah memberikan kewenangan otonomi dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagai acuan, sementara Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 mengatur manajemen ASN secara profesional. Selain itu, Permen PAN-RB Nomor 12 Tahun 2017 menegaskan nilai kejujuran, profesionalisme, dan pelayanan sebagai landasan budaya kerja aparatur.

Kemudian, kinerja aparatur diartikan sebagai hasil kerja yang dicapai pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (PP No. 11/2017). Indikator kinerja aparatur meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja, konsistensi aparatur, kerja sama, serta sikap aparatur (Indri & Hayat, 2015). Penelitian Ikbal, Suryadi, dan Rahman (2019) menegaskan bahwa kinerja aparatur sangat dipengaruhi oleh penerapan prinsip pelayanan publik, terutama transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Abdul Jabar dan Yuniarni (2025) menambahkan bahwa akuntabilitas aparatur merupakan faktor penentu kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi.

Prinsip pelayanan publik menjadi pedoman normatif dalam penyelenggaraan layanan. Menurut Keputusan Menteri PAN No. 63 Tahun 2003, prinsip pelayanan publik meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana-prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan serta kenyamanan. Mahmudi (2015) menambahkan bahwa prinsip-prinsip tersebut harus dijalankan secara konsisten agar pelayanan publik berlangsung efisien, efektif, dan berkeadilan. Penelitian Amba, Rahman, dan Sari (2023) menunjukkan bahwa penerapan prinsip pelayanan publik berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat dan kinerja aparatur, meskipun aspek inovasi dan digitalisasi masih menjadi tantangan. Santoso (2025) menegaskan bahwa digitalisasi melalui e-government berperan penting dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, namun implementasi di daerah masih terbatas oleh kapasitas aparatur dan infrastruktur.

Meskipun regulasi di atas telah memberikan arah yang jelas, berdasarkan observasi awal di UPT Bapenda Kecamatan Kulo menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan dan praktik. Evaluasi kinerja aparatur masih berfokus pada capaian target pendapatan, bukan kualitas layanan

wajib pajak. Transparansi informasi pajak belum optimal, sistem pelayanan masih konvensional, profesionalisme aparatur belum merata, serta minim inovasi dan responsivitas dalam menanggapi kebutuhan masyarakat. Partisipasi masyarakat dalam perumusan kebijakan juga masih terbatas. Kondisi ini bertentangan dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, efisiensi, responsivitas, kesetaraan, dan partisipasi sebagaimana diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan prinsip pelayanan publik seperti transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan partisipasi masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan kinerja aparatur (Mahmudi, 2015). Namun, sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada level makro atau perspektif masyarakat, sementara kajian empiris tentang pengaruh langsung prinsip pelayanan publik terhadap kinerja aparatur di level mikro (misalnya unit teknis kecamatan) masih terbatas. Kesenjangan penelitian ini menegaskan kebaruan studi ini, yaitu mengintegrasikan prinsip pelayanan publik ke dalam evaluasi kinerja aparatur di tingkat UPT.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh penerapan prinsip pelayanan publik terhadap kinerja aparatur di UPT Bapenda Kecamatan Kulo. Dengan pendekatan kuantitatif berbasis survei, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis dalam memperkaya literatur administrasi publik dengan bukti empiris dari unit pemerintahan lokal, sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan dan pencapaian target pendapatan daerah. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus integrasi prinsip pelayanan publik ke dalam evaluasi kinerja aparatur di level UPT, sebuah area yang selama ini kurang mendapat perhatian dalam literatur akademik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, karena tujuan utama adalah menguji penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik terhadap kinerja aparatur pada UPT Bapenda Kecamatan Kulo. Populasi penelitian adalah masyarakat pengguna layanan UPT Bapenda Kecamatan Kulo periode Januari–Maret 2025 sebanyak 54 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling, sehingga seluruh populasi dijadikan sampel penelitian (Arikunto, 2010). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui beberapa metode, yaitu: (1) Observasi (2) Wawancara (3) Kuesioner, serta (4) Studi kepustakaan.

Instrumen penelitian disusun berdasarkan variabel X (penerapan prinsip pelayanan publik) yang meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana, kemudahan akses, kedisiplinan, dan kenyamanan (Mahmudi, 2015), serta variabel Y (kinerja aparatur) yang mencakup kualitas kerja, kuantitas kerja, konsistensi, kerjasama, dan sikap aparatur (Hardiansyah, 2018). Sedangkan analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif.

Untuk memastikan kualitas instrumen, dilakukan uji validitas dengan teknik korelasi item-total menggunakan Pearson Product Moment. Hasil uji menunjukkan bahwa seluruh item memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar dari r tabel (0,268) pada taraf signifikansi 5% dengan jumlah responden 54 orang, sehingga semua item dinyatakan valid. Selanjutnya, dilakukan uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach Alpha. Hasil perhitungan menunjukkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,87 untuk variabel X dan 0,84 untuk variabel Y, yang keduanya berada di atas ambang batas 0,70 (Nunnally, 1978). Dengan demikian, instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk mengukur variabel penelitian secara konsisten.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Instrumen penelitian yang digunakan dalam mengukur penerapan prinsip pelayanan publik dan kinerja aparatur telah terbukti valid dan reliabel. Seluruh item kuesioner memiliki nilai korelasi lebih besar dari r tabel, sehingga relevan untuk mengukur variabel yang ditetapkan. Selain itu, nilai Cronbach Alpha sebesar 0,87 untuk variabel pelayanan publik dan 0,84 untuk variabel kinerja aparatur menunjukkan konsistensi internal yang tinggi. Hal ini menegaskan bahwa data yang diperoleh dapat dipercaya, sehingga hasil analisis deskriptif

mengenai tren skor pelayanan publik dan kinerja aparatur benar-benar mencerminkan kondisi empiris di UPT Bapenda Kecamatan Kulo. Dengan instrumen yang valid dan reliabel, pembahasan mengenai kekuatan pada aspek kenyamanan dan sikap aparatur serta kelemahan pada kepastian waktu, konsistensi, dan kerjasama memiliki dasar metodologis yang kuat untuk dijadikan rekomendasi kebijakan.

1. Tingkat Penerapan Prinsip Pelayanan Publik

Tabel 1. Rekapitulasi Indikator Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

No.	Aspek Penilaian	Skor
1	Kesederhanaan Pelayanan	75,9%
2	Kejelasan	75,9%
3	Kepastian Waktu	70,4%
4	Akurasi	79,7%
5	Keamanan	79,7%
6	Tanggungjawab	74,1%
7	Kelengkapan Sarana	79,6%
8	Kemudahan Akses	77,8%
9	Kedisiplinan	79,6%
10	Kenyamanan	85,1%
Mean		77,78%

Sumber: Hasil Olah Data, 2025

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik pada Kantor UPT Badan Pendapatan Daerah Kecamatan Kulo, Kabupaten Sidenreng Rappang memperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 77,78%, yang secara interpretatif berada pada kategori baik sesuai pedoman PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017.

Aspek dengan skor tertinggi adalah kenyamanan (85,1%), yang merefleksikan kepuasan masyarakat terhadap kondisi lingkungan pelayanan, baik dari sisi fasilitas fisik maupun suasana interaksi. Selain itu, aspek akurasi (79,7%), keamanan (79,7%), kelengkapan sarana (79,6%), dan kedisiplinan (79,6%) juga menunjukkan capaian yang relatif tinggi. Temuan ini menegaskan konsistensi aparatur dalam menjaga ketepatan layanan, keamanan prosedur, serta kedisiplinan kerja.

Sebaliknya, skor terendah terdapat pada aspek kepastian waktu (70,4%), yang mengindikasikan adanya kendala dalam ketepatan waktu penyelesaian layanan. Aspek kesederhanaan dan kejelasan memperoleh skor sama (75,9%), sementara tanggung jawab (74,1%) berada sedikit di bawah rata-rata. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan publik telah berjalan baik, terdapat kelemahan pada dimensi manajemen waktu dan akuntabilitas aparatur.

Temuan ini sejalan dengan teori Mahmudi (2007) dan Komaruddin (2014) yang menekankan pentingnya kejelasan, akurasi, dan kenyamanan sebagai indikator utama kualitas pelayanan publik. Rendahnya skor pada aspek kepastian waktu dapat dikaitkan dengan sistem pelayanan yang masih konvensional, keterbatasan sumber daya manusia, serta kurangnya pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menyoroti lambannya proses birokrasi sebagai hambatan utama dalam pelayanan publik.

Analisis berdasarkan dimensi SERVQUAL/RATER memperkuat hasil tersebut. Dimensi Tangibles tercermin dari kenyamanan dan kelengkapan sarana yang menjadi kekuatan utama, sementara dimensi Reliability dan Responsiveness masih menghadapi tantangan, khususnya terkait kepastian waktu. Dengan demikian, meskipun pelayanan publik telah mencapai kategori baik, peningkatan akuntabilitas dan efisiensi waktu pelayanan tetap menjadi prioritas strategis.

Secara praktis, rekomendasi penelitian ini diarahkan pada penguatan SOP pelayanan dengan standar waktu yang jelas dan terukur, karena kepastian waktu terbukti menjadi kelemahan utama dalam kualitas layanan. Monitoring kinerja aparatur juga perlu diperkuat untuk menjaga konsistensi dan akuntabilitas, sehingga setiap prosedur dapat dijalankan sesuai prinsip good governance. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi menjadi strategi penting dalam mempercepat proses birokrasi dan mengurangi hambatan konvensional yang selama ini memperlambat pelayanan. Di sisi lain, aspek kenyamanan dan akurasi yang telah memperoleh skor tinggi harus tetap dipelihara sebagai modal utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, arah kebijakan perbaikan pelayanan publik tidak hanya berfokus pada efisiensi waktu, tetapi juga pada keseimbangan antara ketepatan prosedur, akuntabilitas aparatur, dan kualitas interaksi pelayanan.

2. Kinerja Aparatur

Tabel 2. Rekapitulasi Indikator Kinerja Aparatur

No.	Aspek Penilaian	Skor
1	Kualitas Kerja	75,6%
2	Kuantitas Kerja	75,9%
3	Konsistensi Aparatur	74,1%
4	Kerjasama	74,1%
5	Sikap Aparatur	79,6%
Mean		75,86%

Sumber: Hasil Olah Data, 2025

Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja aparatur pada Kantor UPT Badan Pendapatan Daerah Kecamatan Kulo berada pada kategori Baik dengan rata-rata skor 75,86%. Aspek sikap aparatur memperoleh skor tertinggi sebesar 79,6%, yang menegaskan pentingnya etika, keramahan, dan profesionalitas dalam pelayanan publik. Sebaliknya, aspek konsistensi dan kerjasama memperoleh skor terendah masing-masing 74,1%, sehingga mengindikasikan adanya kelemahan dalam menjaga kesinambungan standar kerja dan efektivitas koordinasi tim. Sementara itu, kualitas kerja (75,6%) dan kuantitas kerja (75,9%) berada pada level menengah, yang menunjukkan bahwa produktivitas aparatur cukup baik namun masih memerlukan optimalisasi. Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa meskipun kinerja aparatur telah berjalan dengan baik, peningkatan konsistensi dan kerjasama tetap menjadi prioritas strategis untuk memperkuat efektivitas pelayanan publik.

Hasil analisis terhadap indikator kinerja aparatur menunjukkan bahwa rata-rata skor sebesar 75,86% menempatkan kinerja aparatur pada kategori baik, meskipun belum mencapai tingkat optimal. Aspek sikap aparatur memperoleh skor tertinggi (79,6%), yang menegaskan bahwa perilaku, etika, dan profesionalitas menjadi kekuatan utama dalam membangun kepercayaan publik. Temuan ini sejalan dengan pandangan Mahmudi (2007) yang menekankan

bahwa sikap dan etika aparatur merupakan dimensi penting dalam meningkatkan legitimasi pelayanan publik.

Namun demikian, aspek konsistensi dan kerjasama memperoleh skor terendah (74,1%), yang mengindikasikan adanya kelemahan dalam menjaga kesinambungan standar kerja dan efektivitas koordinasi tim. Kondisi ini dapat disebabkan oleh lemahnya sistem monitoring kinerja, kurangnya budaya kerja kolaboratif, serta keterbatasan mekanisme evaluasi yang berorientasi pada hasil. Hal ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menyoroti bahwa birokrasi publik sering menghadapi kendala dalam menjaga konsistensi dan efektivitas kerja tim.

Aspek kualitas kerja (75,6%) dan kuantitas kerja (75,9%) berada pada level menengah, yang menunjukkan bahwa produktivitas aparatur cukup baik namun belum maksimal. Dengan demikian, terdapat kebutuhan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja melalui penguatan SOP, pelatihan berkelanjutan, serta pemanfaatan teknologi informasi. Jika dianalisis menggunakan pendekatan SERVQUAL/RATER, maka aspek sikap aparatur dapat dikategorikan sebagai kekuatan utama pada dimensi assurance dan empathy, sedangkan konsistensi dan kerjasama menjadi kelemahan pada dimensi reliability dan responsiveness. Artinya, pelayanan publik telah berjalan dengan baik dari sisi sikap dan etika aparatur, tetapi masih menghadapi tantangan dalam hal konsistensi prosedural dan efektivitas koordinasi.

Secara strategis, hasil penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kinerja aparatur tidak hanya bergantung pada sikap individu, tetapi juga pada sistem kerja yang terstruktur, kolaboratif, dan berbasis teknologi. Oleh karena itu, rekomendasi diarahkan pada penguatan SOP, monitoring kinerja aparatur, pelatihan teamwork, serta pemeliharaan sikap profesional sebagai modal utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik di UPT Bapenda Kecamatan Kulo berada pada kategori baik dengan rata-rata skor 77,78%. Aspek kenyamanan memperoleh skor tertinggi (85,1%), sedangkan kepastian waktu menjadi kelemahan utama dengan skor terendah (70,4%). Kinerja aparatur juga berada pada kategori baik dengan rata-rata 75,86%, dengan kekuatan utama pada sikap aparatur (79,6%) dan kelemahan pada konsistensi serta kerjasama (74,1%).

Secara keseluruhan, pelayanan publik di UPT Bapenda Kecamatan Kulo telah berjalan cukup baik, namun masih menghadapi tantangan dalam hal ketepatan waktu, konsistensi prosedural, dan efektivitas koordinasi tim. Oleh karena itu, rekomendasi penelitian diarahkan pada penguatan SOP pelayanan dengan standar waktu yang jelas, monitoring kinerja aparatur, pelatihan teamwork, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk mempercepat proses birokrasi. Temuan ini menegaskan pentingnya keseimbangan antara kualitas interaksi pelayanan, akuntabilitas aparatur, dan efisiensi waktu sebagai strategi peningkatan kepuasan masyarakat.

Penelitian ini memiliki implikasi penting baik secara teoretis maupun praktis. Secara teoretis, hasil penelitian memperkuat literatur administrasi publik dengan memberikan bukti empiris di level mikro, khususnya pada unit teknis kecamatan, yang selama ini kurang mendapat perhatian dalam kajian akademik. Temuan bahwa aspek kenyamanan dan sikap aparatur menjadi kekuatan utama menunjukkan relevansi dimensi assurance dan empathy dalam model SERVQUAL/RATER, sementara kelemahan pada kepastian waktu, konsistensi, dan kerjasama menegaskan pentingnya dimensi reliability dan responsiveness sebagai indikator kinerja aparatur. Secara praktis, penelitian ini memberikan masukan bagi pemerintah daerah untuk memperkuat SOP pelayanan dengan standar waktu yang jelas, meningkatkan sistem monitoring kinerja aparatur, serta mengembangkan budaya kerja kolaboratif melalui pelatihan teamwork.

Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi menjadi strategi penting untuk mempercepat proses birokrasi dan mengurangi hambatan konvensional, sehingga pelayanan publik dapat lebih efisien, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan teori administrasi publik, tetapi juga memberikan rekomendasi nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan di tingkat lokal.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Jabar, A., & Yuniarni, Y. (2025). Akuntabilitas aparatur dan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 15(1), 55–70.
- Adekamwa, A., Mursalim, M., & Indrayanti, I. (2024). Inovasi digital dalam pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(3), 225–240.
- Amba, A., Rahman, R., & Sari, S. (2023). Prinsip pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2), 145–160.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). *The new public service: Serving, not steering*. Armonk, NY: M.E. Sharpe.
- Hardiansyah, H. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ikbal, M., Suryadi, S., & Rahman, A. (2019). Transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik di daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 70–80.
- Indri, I., & Hayat, H. (2015). Profesionalisme aparatur dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7(2), 65–75.
- Komaruddin, K. (2014). *Manajemen pelayanan publik di era reformasi*. Bandung: Alfabeta.
- Lestari, R., & Santoso, A. (2022). Keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik: Analisis empiris. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(3), 130–140.
- Mahmudi, M. (2007). *Manajemen kinerja sektor publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mahmudi, M. (2015). *Manajemen kinerja sektor publik* (Edisi revisi). Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- OECD. (2023). *Public service delivery and governance report*. Paris: OECD Publishing.
- Santoso, A. (2025). Digitalisasi pelayanan publik melalui e-government di daerah. *Jurnal Administrasi Negara*, 13(2), 45–60.
- Sugiyono, S. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- UNDP. (2024). *Citizen participation in governance: Annual report*. New York: United Nations Development Programme.