

STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT SENTAJO RAYA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Miryam Priskila¹, Yolanda Tira Malona Ginting²

^{1,2}Prodi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Riau,

email: Mpriskila82@gmail.com

Abstrak

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah tindakan atau rangkaian tindakan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik di sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari lebih jauh tentang peningkatan pelayanan publik kantor kecamatan di Sentajo Raya. Terdapat beberapa permasalahan di Kantor Kecamatan Sentajo Raya, Kabupaten Kuantan Singingi antara lain diskriminasi dalam pemberian layanan, ketidakpastian waktu dan biaya, serta rendahnya tingkat kepuasan masyarakat. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah yang menggunakan lima indikator strategi Menurut Osborne dan plastrik yaitu Strategi pengembangan struktur; Strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur; Strategi pengembangan infrastruktur; Strategi pengembangan budaya atau kultur, dan Strategi pengembangan kewirausahaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah di Kantor Camat Sentajo Raya kepada masyarakat.

Kata kunci: *Strategi, Pelayanan Publik, diskriminasi.*

Abstract

According to Law Number 25 of 2009 concerning Public Services, public services are actions or series of actions taken in order to fulfill the service needs of every citizen and resident for goods, services, and/or administrative services provided by public service providers in accordance with with statutory regulations. The purpose of this research is to learn more about the improvement of public services at the sub-district office in Sentajo Raya. There are several problems at the Sentajo Raya District Office, Kuantan Singingi Regency, including discrimination in service delivery, uncertainty about time and cost, and low levels of community satisfaction. The theory used in this research is using five strategic indicators according to Osborne and plastic, namely the structure development strategy; Strategies for developing or simplifying procedural systems; Infrastructure development strategy; Culture or culture development strategy, and entrepreneurship development strategy. The method used in this research is descriptive qualitative. The results showed that there was an increase in public services provided by the government at the Sentajo Raya sub-district office to the community.

Keywords: *Strategy, Public Service, discrimination.*

Pendahuluan

Pemerintah pusat dan daerah juga memiliki tanggung jawab terhadap publik. Salah satu tugas dalam menjaga agar pemerintahan tetap berjalan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadapnya dengan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Masyarakat dapat dengan mudah mengungkapkan keinginannya terhadap kualitas layanan pemerintah di era globalisasi komputer saat ini. Oleh karena itu, pemerintah harus mampu menyelenggarakan pelayanan publik secara efektif dan efisien. Kinerja pemerintah harus ditingkatkan, dan pekerja profesional harus dipekerjakan untuk mengontrol dan memandu semua tindakan untuk mencapai tujuan dan meningkatkan layanan masyarakat.

Fungsi mendasar penyelenggaraan pemerintahan adalah pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan metrik kinerja utama dalam pemerintahan, baik di tingkat nasional maupun daerah. Manajemen pemerintahan dianggap menguntungkan jika pelayanan publik difokuskan pada kebutuhan masyarakat. Masyarakat mendapat manfaat dari pelayanan yang baik dan berkualitas karena dapat secara langsung menilai keefektifan pelayanan yang ditawarkan.

Pemerintah pusat melimpahkan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengurus sendiri urusan pemerintahan dalam kerangka penyelenggaraan pemerintahan daerah yang sejalan dengan arahan UUD 1945. Pemerintah daerah menerapkan pendekatan untuk mewujudkan kesejahteraan sosial melalui pelayanan, pelibatan masyarakat, dan pemberdayaan. Salah satu strategi pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan publik yang efektif dan berkualitas.

Pada awal reformasi, tujuan mewujudkan sistem pemerintahan yang demokratis dan memberikan kewenangan pemerintahan yang lebih kepada daerah dan rakyat dalam rangka mengelola dan menyelesaikan persoalan daerah tidak dapat dipisahkan dari pelaksanaan otonomi daerah yang luas, bermakna, dan akuntabel. Sejak disahkannya UU No. 22 Tahun 1999 yang kemudian diubah dengan UU No. 32 Tahun 2004, pemerintah daerah terus meningkatkan pelayanan publiknya.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah tindakan atau rangkaian tindakan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik di sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dipertegas pula pada ayat (7), bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan tertukur.

Pelayanan publik merupakan komponen kunci dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang unggul, yang kini dipandang penting oleh pemerintah untuk mewujudkan masyarakat Indonesia yang ideal. Memerintah dengan baik atau memerintah dengan baik adalah pelaksanaan dan tanggung jawab manajemen pembangunan yang kuat yang menganut prinsip-prinsip demokratis dan efisien pasar, menghindari kemungkinan salah alokasi investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menegakkan disiplin anggaran, dan membangun kerangka hukum dan politik untuk pertumbuhan kegiatan usaha.

Pelayanan publik secara umum dipahami sebagai sekumpulan tugas yang dilakukan oleh birokrasi politik untuk memenuhi kebutuhan seluruh warga negara, khususnya di Kecamatan Sentajo Raya yang membutuhkan berbagai pelayanan, mulai dari urusan sosial dan politik, seperti menciptakan akte kelahiran, kartu tanda penduduk (KTP), dan sertifikat tanah, kemudian beralih ke urusan ekonomi dan bisnis, seperti pemberian izin usaha atau investasi, mendapatkan izin bangunan, atau melakukan kegiatan usaha.

Sering sekali muncul berbagai persoalan pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai cerminan dari ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut, antara lain pelayanan yang mahal, sikap dan perilaku pejabat yang kaku dan rumit, pelayanan berbasis kesukuan yang berdasarkan imbalan, tidak ramah, angkuh dan adanya diskriminasi dalam pemberian pelayanan. Pelayanan juga terkesan lambat,

dan fasilitas layanan yang kurang memadai. Warga Kecamatan Sentajo Raya khususnya tidak memungkinkan untuk menghindari berurusan dengan birokrasi pemerintah, pada saat yang sama, ia adalah satu-satunya lembaga yang berwenang untuk memberlakukan dan menegakkan sejumlah undang-undang dan kebijakan yang mempengaruhi masyarakat dan setiap warga negara. Karena tugasnya yang besar kepada masyarakat, pemerintah kecamatan Sentajo Raya berupaya untuk meningkatkan pelayanan yang ditawarkan oleh birokrasi pemerintah.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) diterbitkan pada tanggal 15 Januari 2010, sebagai pernyataan terhadap ambiguitas peran fungsi dalam kaitannya dengan kebutuhan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik di kabupaten diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2010, yang mencakup segala hal mulai dari proses permohonan hingga penerbitan dokumen yang berkaitan dengan pelayanan di bidang perizinan dan nonperizinan. Agar pelayanan publik yang diberikan sesuai dengan harapan, pemerintah dituntut untuk menyusun kebijakan yang dapat dijadikan pedoman bagi penyelenggaraan pemerintahan di bawahnya. Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Kecamatan.

Secara umum, pemerintah telah melakukan sejumlah tindakan dalam upaya memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, tidak diskriminatif, dan transparan. Selain itu, pemerintah juga telah menyusun undang-undang yang mensyaratkan tingkat pelayanan minimum. Namun, upaya yang dilakukan belum dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Pelayanan publik sering menerima pengaduan dari masyarakat karena kurang memperhatikan masyarakat. Pemberi layanan cenderung lebih bersifat direktif dan hanya memperhatikan / mengutamakan kepentingan pimpinan / organisasi saja.

Dengan permasalahan tersebut, maka pemerintah memerlukan suatu strategi untuk mewujudkan perbaikan dan peningkatan dalam penyelenggaraan pemerintahan kabupaten, khususnya bagaimana memperluas dan meningkatkan kinerja aparatur kabupaten sebagai abdi

negara dan abdi masyarakat harus berusaha meningkatkan kapasitas kerjanya sebesar-besarnya. Karena pada dasarnya pelaksanaan tugas pelayanan oleh pemerintah kecamatan Sentajo Raya sangat bergantung pada kinerja aparatur. Sementara masyarakat hanya bisa menilai keberhasilan kantor kecamatan berdasarkan kualitas pelayanan yang mereka terima.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan desain penelitian kualitatif dengan metodologi deskriptif, yaitu suatu jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis objek dan subjek yang diteliti sesuai dengan apa yang sebenarnya terjadi di lapangan dan untuk memahami karakteristik objek tersebut. dipelajari dalam setiap konteks fenomena secara keseluruhan. Dengan mengajukan beberapa pertanyaan umum dan luas kepada informan, penelitian kualitatif berusaha memahami fenomena yang dialami partisipan penelitian, menurut Moleong (2017: 6). Teks tertulis dan lisan dari bahan informasi yang diambil dikumpulkan untuk dipelajari. Materi yang dikumpulkan dari hasil penelitian kemudian dikaji, mengikuti metodologi Sugiyono (2010). Penelitian ini diambil dari beberapa informan penelitian di Kantor Camat Sentajo Raya baik itu data primer maupun skunder.

Peneliti menggunakan metodologi deskriptif kualitatif karena memungkinkan untuk menilai tingkat pelayanan publik yang diberikan oleh kantor kecamatan Sentajo Raya di Kabupaten Kuantan Singingi.

Hasil dan Pembahasan:

Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi merupakan salah satu organisasi penyedia layanan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik baik perizinan dan non perizinan. Upaya yang dilakukan merupakan strategi yang dijalankan oleh instansi; dalam hal ini menggunakan lima strategi Osborne dan Plastrik (2001) di lingkungan birokrasi, yaitu :

Startegi Pengembangan Struktur

Struktur yang dimaksud berkaitan dengan pemahaman lingkungan kelembagaan yang lebih luas

serta gagasan organisasi pelayanan publik. Konsep kelembagaan berhubungan dengan nilai, norma, aturan hukum, kode etik, dan budaya. Sedangkan organisasi Orang-orang berkumpul untuk mengatur diri mereka sendiri. Mengenai perkembangan strategi struktur organisasi jasa ini masyarakat harus membangun struktur organisasi untuk maju, tumbuh, dan berhasil bersaing dengan penyedia layanan publik lainnya dalam skala dunia.

Struktur organisasi Kantor Kecamatan Sentajo Raya juga berkembang menjadi organisasi pelayanan publik. Rotasi karyawan dipandang sebagai suatu fase dalam upaya organisasi untuk mengevaluasi kinerja karyawan dan memberikan peluang bisnis agar dapat tumbuh dengan hasil yang maksimal. Selain itu, rotasi dilakukan untuk membantu karyawan mendapatkan pengetahuan, pengalaman, dan kompetensi yang lengkap sebagai bagian dari pertumbuhan profesional mereka yang berkelanjutan. Pegawai akan mengalami perputaran dalam penempatan tempat kerja jika dirasakan ada perubahan pada kinerja pegawai.

Strategi Pengembangan Budaya atau Kultur

Proses pembentukan pola pikir dan karakter pekerja berdasarkan pandangan hidup, prinsip, kebiasaan, dan ciri-ciri lain yang tampak dalam pengabdian pegawai kepada masyarakat. Perilaku pegawai dalam melayani masyarakat sangat menentukan bagi kemajuan organisasi pelayanan publik karena jika organisasi mampu memberikan rasa kepuasan diri kepada masyarakat maka pelanggan dapat menentukan reputasi organisasi yang baik dan maju. Masyarakat mulai merasa aman dan dipercaya dan mulai berkolaborasi dengan organisasi layanan publik sendiri.

Setiap orang dalam suatu organisasi memiliki seperangkat pola perilaku yang membentuk budaya kerja mereka. Membangun budaya memerlukan pembinaan dan pelestarian aspek-aspek yang bermanfaat. Serta berusaha beradaptasi dengan pola perilaku tertentu untuk mengembangkan bentuk baru yang lebih baik. Melayani masyarakat merupakan representasi dari upaya pemerintah untuk berkontribusi dalam isu pembangunan karakter pegawai. Setiap pegawai yang mengikuti pendidikan dan pelatihan (diklat) dari organisasi

diberikan keterampilan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang baik, tepat waktu, dan dapat diandalkan. Setiap karyawan yang diberikan diklat kepadanya dievaluasi secara terpisah atas perilaku mereka sehubungan dengan perilaku ini.

Pendidikan dan pelatihan (diklat) yang diikuti oleh pegawai Kantor Camat Sentajo sangat minim, bahkan hanya ada 2 pegawai di Kantor Camat Sentajo Raya yang hanya baru mengikuti diklat. Hal ini karena kurangnya pemerintah pusat bahkan daerah untuk membuat program pelatihan dan pengembangan pegawai untuk kecamatan. Sehingga pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat hanya berlandaskan pada pengalaman dan Standar Pelayanan yang berlaku. Mereka juga menerapkan 5S dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu senyum, salam, sapa, sopan dan santun.

Strategi Pengembangan atau Penyederhanaan Sistem Prosedur

Sistem prosedur mengatur secara detail tahapan pelayanan, maka sistem prosedur ini yang sering menjadi sumber penyebab sistem pelayanan menjadi berbelit-belit, kaku, tidak efisien, dan tidak efektif. Pada dasarnya faktor pemicu dari system prosedur yang tidak optimal berada pada sumber daya manusia pemberi layanan itu sendiri yang tidak jujur dalam mmeberikan layanan dan etika pelayanan yang tidak baik. Organisasi seperti Kantor Camat Sentajo Raya mengambil langkah untuk mengembangkan atau mengefektifkan sistem prosedur dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal yang dilakukan oleh pemerintah Kantor Camat Sentajo Raya adalah Karyawan harus dapat melayani masyarakat dengan integritas, ketepatan waktu, transparansi biaya, akuntabilitas (tanggung jawab), dan standar pelayanan minimal yang dapat menumbuhkan reputasi yang baik dengan masyarakat umum. Standar Pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan teratur.

Meskipun sudah menerapkan sistem prosedur di Kantor Camat Sentajo Raya, namun belum ada

penyederhanaan system, system yang di rasakan masyarakat masih terkesan lamban dan menghabiskan jangka waktu yang lama dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hal ini dapat dilihat dari indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Sentajo Raya yang masih rendah dan Standar Kinerja Pegawai yang masih dalam kategori cukup baik hingga baik.

Strategi Pengembangan Kewirausahaan

Meliputi menumbuh kebangkan jiwa kewirausahaan serta membuka ruang dan kesempatan yang dapat dimanfaatkan untuk menggali sumber pendapatn. Stategi ini menjelaskan tentang upaya yang dilakukan para pegawai dalam sosialisasi terhadap program di Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi yang dimaksud adalah layanan PATEN.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau disebut juga dengan PATEN adalah suatu cara pelayanan publik dimana seluruh proses pengurusan mulai dari permohonan sampai dengan penerbitan dokumen ditangani dalam satu loket atau meja pelayanan. Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat, maka didirikanlah PATEN. Biaya waktu dan layanan adalah metrik utama yang digunakan untuk mengukur peningkatan kualitas layanan. Jika dibandingkan dengan kabupaten (ibukota), kecamatan terletak lebih dekat dengan masyarakat dan relatif cepat dijangkau berkat pengenalan PATEN.

Dalam pelaksanaannya program PATEN belum terlaksana di Kantor Camat Sentajo Raya, hal ini karena letak Kantor Camat Sentajo Raya yang jauh dari perkampungan, bahkan sarana dan prasarana yang belum memadai untuk melakukan pelayanan PATEN. Seperti halnya dalam administrasi kependudukan, hanya beberapa Kantor Camat di Kabupaten Kuantan Singingi yang bisa melakukan rekaman dan menyelesaikan administrasi kependudukan masyarakat. Kantor Camat Sentajo Raya belum memenuhi standar pelayanan dalam administrasi kependudukan. Maka, standar pengembangan kewirausahaan di Kantor Camat Sentajo Raya belum terlaksana secara optimal.

Strategi Pengembangan Infrastruktur

Tentang penyediaan sarana fisik, model pengembangan layanan yang inovatif, dan penggunaan teknologi informasi (telematika) untuk membuat layanan pendukung pemeliharaan sarana dan prasarana lebih aman, nyaman, cepat, akurat, mudah, dan dapat diandalkan.

Penyediaan fasilitas fisik, seperti gedung atau kantor, komputer, alat transportasi yang digunakan sebagai aset kantor dalam menjalankan kegiatan usaha, seperti kendaraan dan sepeda motor, merupakan fasilitas penunjang utama sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Menyangkut penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang mendukung penyelenggaraan pelayanan agar lebih aman, nyaman, cepat, akurat, mudah, dan terpercaya yang meliputi penyediaan fasilitas fisik, pengembangan model pelayanan baru, pemanfaatan teknologi infomasi (telematika). Salah satunya contohnya program PATEN yang merupakan bentuk pengembangan model pelayanan yang baru terhadap masyarakat, yang di dalam pelaksanaannya membutuhkan sarana dan prasarana seperti pelayanan elektronik contoh pelayanan dengan memanfaatkan aplikasi dan website untuk mendukung terlaksananya SDGe di Indonesia. Namun dalam penerapannya pelayanan elektronik belum dapat di terapkan di Kantor Camat Sentajo Raya karena kurangnya sarana dan prasarana seperti tower, wifi kabel, komputer, sarana prasarana lainnya di Kecamatan Sentajo Raya, sehingga hal ini dapat menghambat proses peningkatan pelayanan kepada masyarakat oleh pemerintah Kantor Camat Sentajo Raya.

Kesimpulan

Strategi meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat Sentajo Raya belum optimal. Tujuan dari penerapan beberapa strategi dalam meningkatkan pelayanan yang optimal kepada masyarakat belum sesuai dengan standar pelayanan minimum. Meskipun strategi pelayanan publik sudah diterapkan di Kantor Camat Sentajo Raya namun dalam penerapannya masih belum memuaskan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari 5 indikator strategi

menurut Osborne & Plastrik (2001), yaitu: **pertama**, Strategi Pengembangan Struktur di Kantor Camat Sentajo Raya sudah menerapkan struktur sesuai dengan skill dan pengetahuan masing-masing, bahkan pegawai akan mengalami perputaran dalam penempatan tempat kerja jika dirasakan ada perubahan pada kinerja pegawai baik itu perubahan. **Kedua**, Strategi Pengembangan Budaya atau Kultur di Kantor Camat Sentajo Raya belum semua pegawai disana mendapatkan pelatihan dan pengembangan (diklat) mengenai pelayanan kecamatan, mereka bekerja berdasarkan pengalaman masing-masing dan mengacu pada standar pelayanan yang berlaku. **Ketiga**, Strategi Pengembangan atau Penyederhanaan Sistem Prosedur di Kantor Camat Sentajo Raya masih terkesan lambat dan masyarakat belum merasakan penyederhanaan terhadap pelayanan yang diberikan. **Keempat**, Strategi Pengembangan Kewirausahaan di Kantor Camat Sentajo Raya masih belum optimal hal ini dapat dilihat dari penerapan PATEN, seperti halnya dalam administrasi kependudukan, hanya beberapa Kantor Camat di Kabupaten Kuantan Singingi yang bisa melakukan rekaman dan menyelesaikan administrasi kependudukan masyarakat. Kantor Camat Sentajo Raya belum memenuhi standar pelayanan dalam administrasi kependudukan. **Kelima**, Strategi Pengembangan Infrastruktur di Kantor Camat Sentajo Raya dalam menerapkan program PATEN masih terhambat oleh sarana dan prasarana yang belum memadai, sehingga pelayanan yang prima belum tercapai di Kantor Camat Sentajo Raya.

Daftar Pustaka:

- Alamsyah, L. F., Firdaus, M., & Baga, L. M. (2019). Strategi Peningkatan Kinerja Menggunakan Balanced Scorecard Pada Pemerintah Kota Jakarta Utara. *Jurnal Manajemen Pembangunan Daerah*, 9(1), 17–24. https://doi.org/10.29244/jurnal_mpd.v9i1.27541
- David, Fred R. (2011). *Manajemen Strategi Konsep*. Jakarta: Salemba Empat.
- David Osborne dan Peter Plastrik, 2000. *Memangkas Birokrasi*. PPM. Jakarta.
- David Osborne, Ted Gaebler, 1996. *Mewirausahakan Birokrasi (Reinventing Government) Teruna* Gravika. Jakarta.
- Drakel, Z. F. (2019). Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado. *HOLISTIK, Journal Of Social and Culture*, 12(2), 1–16.
- Furqoni, M. (2015). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. *Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Surabaya*, 1–12.
- Gouzali, Saydam. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Human Resource) Suatu Pendekatan Mikro*. Jakarta: Djanbatan
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, dimensi, indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media
- Holle, Erick S. 2011. *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government; Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service*, Jurnal Sasi Volume 17 Nomor 3 Bulan Juli-September 2011, www.google.com diunduh pada tanggal 15 May 2023 Pukul 09.00 PM
- Kunci, K. (2022). *Kinerja Aparatur Dalam Meningkatkan Pelayanan di Kantor Camat Sukamulia Kabupaten Lombok Timur*. 07(April), 14–20.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Sinergi Visi Utama.
- Pemerintah, K., Publik, P., & Penelitian, L. B. (2019). *I. PENDAHULUAN 1.1 Latar Belakang Penelitian*. 1–8.
- Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Pemberian Tambahan Penghasilan

Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintahan
Kabupaten Kuantan Singingi

Sedarmayanti, (2014). Manajemen strategi, Bandung:
Refika Aditama.

Siagian, Sondang P. (2001). Manajemen Sumber Daya
Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. Reformasi Pelayanan
Publik. Jakarta: Bumi Aksara

Sungkem. (2010). Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai
Kecamatan Dalam Melaksanakan Tugas dan
Fungsinya di Kecamatan Purwosari Kabupaten
Gunungkidul

Sugiyono. (2015). Memahami Penelitian Kualitatif.
Bandung: Alfabeta

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang
Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor. 22 Tahun 1999 Tentang
Pemerintahan Daerah.

Wibowo, Heri (2017). Strategi Peningkatan Kinerja
Aparatur Sipil Negara di Kecamatan Karangmojo
Kabupaten Gunningkidul. Jurnal Strategi
Peningkatan Aparatur Sipil Negara. STIE Widya
Wiwaha

Zulkarnaini. (2019). Strategi Peningkatan Kinerja
Pemerintah Kecamatan Di Kabupaten Kuantan
Singingi (Studi Di Kecamatan Cerenti). *Trabalho
de Conclusão de Curso*, 1(9), 1–10.