Journal of Law & Policy Review
ISSN 2987-3150 (Online - Elektronik)
Publisher: Mahesa Research Center
https://mahesacenter.org/

Pengaruh Kinerja Pemerintah dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Provinsi Sumatera Utara

The Influence of Government Performance in Efforts to Improve the Quality of Public Services in North Sumatra Province

Ayu Wulandari, Suci Indriati, Ernawati Sihombing, Istiqomatuddiniyyah Panggabean, Berliana Christine Lumbanraja, Khania Suza Bate'e, & Julia Ivanna*

Jurusan Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Medan, Indonesia

Diterima: 2021-05-26; Direview: 2024-04-10; Disetujui: 2025-07-19
*Coresponding Email:

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kinerja pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Provinsi Sumatera Utara. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya pelayanan publik yang efektif dan responsif, terutama di era otonomi daerah yang menuntut perubahan paradigma dari "dilayani" menjadi "melayani". Metode yang digunakan adalah studi pustaka, dengan menganalisis literatur dan regulasi terkait pelayanan publik serta evaluasi kinerja birokrasi. Hasil kajian menunjukkan bahwa kinerja birokrasi daerah sangat mempengaruhi keberhasilan pelayanan publik, yang tercermin dalam indikator-indikator seperti efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat. Selain itu, kualitas pelayanan publik juga ditentukan oleh faktor-faktor seperti struktur organisasi, budaya kerja, kompetensi aparatur, serta dukungan sumber daya dan teknologi informasi. Untuk itu, diperlukan upaya sistematis dalam mengembangkan inovasi pelayanan publik dan memperkuat kapasitas sumber daya manusia. Penelitian ini menegaskan pentingnya evaluasi kinerja yang berkelanjutan sebagai dasar dalam perumusan kebijakan yang lebih adaptif dan berpihak pada kebutuhan masyarakat.
Kata Kunci: Kinerja Pemerintah, Pelayanan Publik, Birokrasi, Sumatera Utara, Evaluasi Kinerja.

Abstract

This study aims to examine the influence of government performance in efforts to improve the quality of public services in North Sumatra Province. The background of this research is based on the importance of effective and responsive public services, especially in the era of regional autonomy, which demands a paradigm shift from being "served" to "serving." The method used is a literature review, analyzing relevant literature and regulations related to public services and bureaucratic performance evaluation. The findings indicate that regional bureaucratic performance significantly affects the success of public services, reflected through indicators such as effectiveness, efficiency, accountability, and public satisfaction. Furthermore, the quality of public services is also determined by factors such as organizational structure, work culture, personnel competence, and support from resources and information technology. Therefore, systematic efforts are needed to develop public service innovations and strengthen human resource capacity. This study emphasizes the importance of continuous performance evaluation as a foundation for formulating more adaptive policies that prioritize the needs of society.
Keywords*: Government Performance, Public Service, Bureaucracy, North Sumatra, Performance Evaluation.*

How to Cite: Wulandari, A., Indriati, S. Sihombing, S., Panggabean, I., Lumbanraja, B.C., Bate'e, K.S. & Ivanna, J. (2025). Pengaruh Kinerja Pemerintah dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Provinsi Sumatera Utara. *Journal of Law & Policy Review*. 3 (1): 49-55.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu elemen penting dalam praktik pemerintahan modern yang demokratis. Di negara-negara yang menempatkan kesejahteraan masyarakat sebagai tujuan utama penyelenggaraan negara, pelayanan publik tidak lagi dipandang sebagai aktivitas administratif semata, melainkan sebagai representasi dari kinerja dan komitmen pemerintah terhadap rakyatnya (Pitono, 2016; Probosiwi, 2016; Rachmad et al., 2023). Di Indonesia, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi isu strategis yang terus mendapatkan perhatian, terutama pasca diterapkannya desentralisasi dan otonomi daerah (Apriani et al., 2022; Hardiyansyah, 2018; Nurdin, 2019). Hal ini ditandai dengan diberlakukannya berbagai peraturan perundang-undangan, salah satunya adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur bagi masyarakat (Suharyanto et al., 2022).

Penerapan undang-undang tersebut di tingkat lokal, seperti di Provinsi Sumatera Utara, masih menghadapi berbagai tantangan. Kinerja pelayanan publik oleh pemerintah daerah belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat (Andira et al., 2022; Irtanto, 2020; Pane et al., 2024). Keluhan mengenai lambatnya pelayanan, birokrasi yang berbelit, kurangnya transparansi, serta rendahnya akuntabilitas aparatur masih sering ditemukan dalam berbagai sektor pelayanan, terutama dalam bidang administrasi kependudukan, perizinan usaha, dan pelayanan sosial dasar (Hakim & Pakam, 2014; Samsudin, 2021). Hal ini mencerminkan adanya kesenjangan antara regulasi normatif dan implementasi faktual. Dalam konteks ini, kinerja pemerintah daerah menjadi faktor krusial yang sangat menentukan keberhasilan reformasi pelayanan publik di daerah.

Paradigma administrasi publik juga telah mengalami pergeseran signifikan, dari pendekatan klasik yang menekankan peran negara sebagai pengatur (regulator), menuju paradigma baru yang dikenal dengan *New Public Service* (NPS) (Denhardt & Denhardt, 2016; Ohemeng & Akonnor, 2023; S. P. Osborne et al., 2013). Paradigma ini menempatkan masyarakat bukan hanya sebagai pelanggan (clients), tetapi sebagai warga negara (citizens) yang memiliki hak untuk dilayani secara adil dan bermartabat. Denhardt & Denhardt (2007) menekankan bahwa administrator publik harus mampu mengartikulasikan dan membagi kepentingan bersama (*shared interests*) masyarakat melalui pelayanan yang responsif, partisipatif, dan akuntabel. Dalam konteks Indonesia, paradigma ini telah mulai diadopsi dalam berbagai kebijakan pelayanan publik, namun penerapannya masih bersifat parsial dan belum merata.

Kondisi pelayanan publik di Provinsi Sumatera Utara mencerminkan dinamika yang kompleks. Di satu sisi, terdapat inisiatif-inisiatif pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas layanan, seperti penerapan sistem pelayanan satu pintu, digitalisasi layanan administrasi, dan penguatan kapasitas sumber daya aparatur (Siagian & others, 2021). Namun di sisi lain, masih terdapat kendala struktural seperti keterbatasan anggaran, rendahnya kapasitas birokrasi, serta minimnya partisipasi masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi pelayanan. Hal ini menimbulkan pertanyaan mendasar: sejauh mana kinerja pemerintah daerah benar-benar berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah ini?

Beberapa studi sebelumnya telah menyoroti isu ini dari berbagai perspektif. Penelitian yang dilakukan oleh Zulkifli (2020) mengungkapkan bahwa inovasi dalam birokrasi memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Labuhanbatu Selatan, Sumatera Utara. Temuannya menunjukkan bahwa pendekatan yang adaptif, penggunaan teknologi informasi, serta pelibatan masyarakat dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Sementara itu, penelitian Narita et al. (2016) menemukan bahwa kualitas pelayanan di UPT Dinas Pendapatan Medan Selatan dipengaruhi oleh kompetensi aparatur, kejelasan prosedur layanan, serta ketersediaan infrastruktur pelayanan. Di sisi lain, Rinaldi (2012) dalam studinya di Biro Umum Sekretariat Daerah Sumatera Utara menekankan pentingnya transparansi dan komunikasi publik dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

Meskipun telah banyak dilakukan studi terkait pelayanan publik, masih terdapat celah penelitian yang perlu dieksplorasi lebih lanjut, terutama yang berkaitan dengan hubungan langsung antara kinerja pemerintah daerah dan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan. Kebanyakan studi sebelumnya hanya membahas dimensi teknis dari pelayanan atau berfokus pada satu aspek tertentu seperti inovasi atau kepuasan pengguna, tanpa menelaah secara komprehensif bagaimana variabel kinerja—yang mencakup perencanaan, koordinasi, responsivitas, serta efektivitas pelaksanaan tugas—mempengaruhi kualitas pelayanan secara menyeluruh. Celah ini penting untuk diisi mengingat kinerja aparatur pemerintah adalah variabel antara (intervening variable) yang menjembatani kebijakan normatif dan pengalaman langsung masyarakat sebagai pengguna layanan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Provinsi Sumatera Utara. Tujuan spesifik dari penelitian ini adalah untuk: (1) mengidentifikasi indikator kinerja pemerintah yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, (2) menilai persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah, dan (3) memberikan rekomendasi kebijakan yang berbasis pada temuan empiris untuk peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan studi pustaka yang bersumber dari literatur akademik, artikel jurnal, dan dokumen kebijakan yang relevan dengan isu pelayanan publik dan kinerja birokrasi.

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wacana dalam bidang administrasi publik, khususnya dalam pengembangan teori pelayanan publik di era desentralisasi dan demokratisasi. Penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam perumusan model kinerja birokrasi daerah yang lebih adaptif, inklusif, dan berorientasi pada hasil (*outcome-based governance*). Dari sisi praktis, hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pemerintah daerah sebagai dasar dalam merumuskan kebijakan pelayanan publik yang lebih responsif dan berbasis kebutuhan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga penting bagi akademisi dan pengambil kebijakan untuk meninjau kembali pendekatan-pendekatan konvensional yang kurang efektif dalam peningkatan kualitas layanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kepustakaan (library research). Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menelaah, mengidentifikasi, dan menganalisis berbagai sumber tertulis yang relevan, seperti buku, artikel jurnal ilmiah, dokumen kebijakan, peraturan perundang-undangan, dan sumber-sumber lain yang mendukung kajian mengenai kinerja pemerintah dan pelayanan publik, khususnya di Provinsi Sumatera Utara.

Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk mengkaji dan memahami secara mendalam hubungan antara kinerja pemerintah dan kualitas pelayanan publik dari sudut pandang teoritis dan normatif. Dalam konteks ini, penelitian tidak berfokus pada pengumpulan data lapangan secara langsung, melainkan lebih menekankan pada interpretasi kritis terhadap literatur yang ada guna menemukan pola-pola konseptual dan argumentasi yang mendukung temuan dan kesimpulan.

Data dalam penelitian ini terdiri atas data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber pustaka. Proses pengumpulan data dilakukan dengan cara mencari, memilah, dan mencatat berbagai referensi yang relevan dan kredibel, baik yang bersifat empiris maupun normatif. Sumber-sumber tersebut meliputi: (1) buku-buku referensi yang membahas teori administrasi publik, pelayanan publik, dan kinerja birokrasi; (2) artikel jurnal nasional dan internasional yang telah terakreditasi dan dipublikasikan dalam kurun waktu lima hingga sepuluh tahun terakhir; dan (3) dokumen resmi seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, peraturan pemerintah daerah, serta laporan evaluasi kinerja instansi pemerintah.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan elemen strategis dalam membentuk persepsi publik terhadap kinerja birokrasi pemerintahan. Dalam konteks administrasi publik, kualitas pelayanan publik mencerminkan sejauh mana aparatur negara mampu mengimplementasikan kebijakan secara efektif dan efisien. Seperti ditegaskan oleh Albrow (1989), keberhasilan pembangunan ekonomi dan sosial suatu negara sangat bergantung pada kualitas dan efektivitas aparatur pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa birokrasi bukan hanya instrumen administratif, tetapi juga agen utama dalam pelaksanaan pembangunan dan pelayanan masyarakat.

Di Provinsi Sumatera Utara, implementasi pelayanan publik berada dalam kerangka tugas dan fungsi Sekretariat Daerah sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2001. Sekretariat Daerah bertugas membantu Gubernur dalam penyelenggaraan pemerintahan, administrasi, dan tata kelola organisasi serta pelayanan administratif lintas perangkat daerah. Fungsi-fungsi strategis ini meliputi pengorganisasian kebijakan, administrasi pemerintahan, pengelolaan sumber daya aparatur dan keuangan, serta pelaksanaan instruksi gubernur dalam mendukung tata kelola daerah.

Kinerja pemerintah daerah memiliki pengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan publik. Menurut Mardiasmo (2002), pengukuran kinerja merupakan proses sistematis untuk mencatat, mengukur, dan mengevaluasi pencapaian pelaksanaan kegiatan dan anggaran terhadap misi dan tujuan organisasi publik. Pengukuran ini menggunakan indikator kinerja yang mencakup dimensi input, proses, output, outcome, benefit, dan impact. Berbeda dari sektor privat yang lebih menitikberatkan indikator finansial, sektor publik mengedepankan indikator non-finansial yang bersifat sosial dan politis.

Tingginya tuntutan terhadap akuntabilitas birokrasi menyebabkan pentingnya pengukuran kinerja sebagai alat untuk memperbaiki efektivitas pelayanan, mendukung pengambilan keputusan berbasis data, serta memperkuat pertanggungjawaban publik. Dalam konteks anggaran, pengukuran kinerja memiliki fungsi sebagai instrumen alokasi sumber daya, perencanaan program, pengendalian kegiatan, serta evaluasi hasil. Hal ini selaras dengan pendapat Mardiasmo (2002) yang menyatakan bahwa pengukuran kinerja sektor publik ditujukan untuk perbaikan internal dan komunikasi eksternal dalam struktur pemerintahan.

Di Sumatera Utara, kinerja pelayanan publik berkaitan erat dengan stabilitas anggaran dan efektivitas pembangunan. Pemerintah provinsi dituntut mampu menyusun ukuran kinerja yang sesuai dengan karakteristik lokal dan tujuan strategis. Dalam praktiknya, ukuran kinerja harus disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing unit kerja, yang sering kali menimbulkan konflik apabila tidak ada standar yang seragam dan fleksibel. Oleh karena itu, pengembangan indikator yang berbasis partisipasi publik dan evidence-based policy menjadi keharusan.

Pelayanan publik di era modern juga mengalami perubahan paradigma. Publik tidak lagi dianggap sebagai klien pasif, melainkan sebagai warga negara aktif yang memiliki pilihan dan ekspektasi terhadap kualitas layanan. Pemerintah tidak lagi berperan dominan sebagai pelaksana tunggal, melainkan sebagai fasilitator (steering) yang membuka ruang bagi partisipasi masyarakat dan sektor swasta dalam penyelenggaraan pelayanan publik (D. Osborne & Gaebler, 1993). Namun demikian, pelimpahan sebagian fungsi pelayanan kepada pihak non-pemerintah harus tetap dalam koridor hukum dan prinsip akuntabilitas publik.

Substansi pelayanan publik berakar dari fungsi utama negara dalam menyediakan bantuan dan kemudahan bagi masyarakat untuk mencapai tujuan kolektif. Institusi pelayanan tidak hanya terbatas pada entitas pemerintah, tetapi juga meliputi organisasi non-pemerintah seperti LSM, partai politik, dan organisasi keagamaan. Kualitas pelayanan menjadi semakin signifikan karena berhubungan langsung dengan masyarakat luas yang memiliki kepentingan dan kebutuhan yang beragam.

Dalam konteks manajemen publik, birokrasi yang terdesentralisasi menawarkan beberapa keunggulan: (1) mengurangi kesenjangan antara pusat dan pelaksana di lapangan; (2)

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

meningkatkan efisiensi penggunaan anggaran; (3) rasionalisasi jumlah aparat; dan (4) mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang tertuang dalam Keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 menggarisbawahi prinsip-prinsip pelayanan seperti kesederhanaan, kepastian waktu, akurasi, tanggung jawab, aksesibilitas, dan kenyamanan sebagai tolok ukur penyelenggaraan layanan.

Faktor kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik juga menjadi isu penting. Kepercayaan merupakan modal sosial yang sangat menentukan keberlanjutan dan legitimasi pemerintahan. Ketika pelayanan publik tidak memenuhi harapan, hal ini dapat menimbulkan krisis kepercayaan yang berimplikasi luas, mulai dari protes sosial hingga penurunan partisipasi dalam urusan publik. Oleh karena itu, responsivitas birokrasi menjadi indikator penting dalam mengukur kinerja pelayanan, yang tidak hanya didasarkan pada efisiensi internal tetapi juga kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Sebagai ilustrasi, Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara telah mengembangkan sistem pelayanan melalui pembentukan 34 Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang tersebar di seluruh kabupaten/kota. Inovasi pelayanan seperti Samsat keliling, Samsat mall, dan drive-thru merupakan upaya strategis untuk meningkatkan aksesibilitas dan efektivitas layanan kepada masyarakat. Langkah ini menunjukkan pentingnya adaptasi organisasi terhadap dinamika kebutuhan publik yang terus berkembang.

Namun demikian, tantangan besar masih membayangi penyelenggaraan pelayanan publik, terutama terkait kesiapan birokrasi dalam merespons perubahan sosial dan teknologi. Transformasi nilai, kemajuan teknologi informasi, dan globalisasi menuntut birokrasi untuk terus berinovasi. Perubahan regulasi, seperti Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, mencerminkan pergeseran paradigma ke arah pemberdayaan daerah dan masyarakat. Pola otonomi yang asimetris memberikan fleksibilitas bagi daerah untuk mengatur kelembagaannya sesuai dengan kondisi lokal.

Dalam kerangka tersebut, kinerja birokrasi di tingkat kecamatan di Provinsi Sumatera Utara sangat dipengaruhi oleh dua faktor utama, yakni sumber daya manusia dan budaya organisasi. Dwiyanto (2003) menekankan bahwa investasi dalam pendidikan aparatur berdampak positif terhadap kapasitas pelayanan. Sementara itu, budaya organisasi yang inklusif dan adaptif dapat meningkatkan kohesi internal dan profesionalisme aparatur dalam memberikan layanan.

Lebih lanjut, efektivitas kinerja pelayanan publik juga sangat dipengaruhi oleh dukungan politik dan kepemimpinan yang berorientasi pada pelayanan. Kepemimpinan transformasional yang menekankan visi bersama, motivasi, dan pemberdayaan aparatur terbukti dapat menciptakan iklim kerja yang kondusif untuk inovasi pelayanan (Bass & Riggio, 2006) Selain itu, penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menjadi pendorong penting dalam memodernisasi pelayanan, memperluas jangkauan, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas.

Dalam menghadapi kompleksitas tantangan pelayanan publik di Sumatera Utara, strategi peningkatan kapasitas institusi perlu disusun secara komprehensif. Hal ini mencakup reformasi struktural birokrasi, penguatan sistem pengawasan dan evaluasi, serta pelibatan masyarakat sipil dalam proses perencanaan dan evaluasi layanan. Keterlibatan masyarakat tidak hanya sebagai penerima manfaat, tetapi juga sebagai mitra dalam pengawasan, dapat meningkatkan kepercayaan dan menciptakan pelayanan yang lebih responsif dan berkeadilan.

SIMPULAN

Kinerja birokrasi memiliki peran strategis dalam pembangunan daerah karena kualitas layanan publik sangat bergantung pada efektivitas aparatur negara, sebagaimana terlihat di Provinsi Sumatera Utara. Untuk memastikan efektivitas tersebut, pengukuran kinerja melalui indikator input hingga dampak menjadi penting dalam meningkatkan akuntabilitas serta pengambilan keputusan publik. Seiring pelaksanaan otonomi daerah, paradigma pelayanan pun bergeser dari "dilayani" menjadi "melayani", yang mendorong pemerintah daerah menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, meskipun masih menghadapi tantangan pemerataan

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

kapasitas antarwilayah. Oleh karena itu, peningkatan profesionalisme dan inovasi dalam pelayanan publik melalui standar layanan yang akuntabel dan mudah diakses sangat dibutuhkan untuk membangun kepercayaan masyarakat. Faktor kunci lainnya adalah penguatan sumber daya manusia dan pembentukan budaya organisasi yang adaptif, karena kekurangan pada aspek ini berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan birokrasi di Sumatera Utara.

DAFTAR PUSTAKA

Albrow, M. (1989). *Bureaucracy*. Macmillan.

Andira, A., Razak, R., & Tahir, N. (2022). Strategi Peningkatan Kinerja Kepolisian Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kepolisian Sektor Galesong Kabupaten Takalar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, *3*(2), 423–433.

Apriani, L., Nasution, I., & Suharyanto, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr . R . M Djoelham Kota Binjai. *Strukturasi : Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, *4*(2), 108–114. https://doi.org/10.31289/strukturasi.v4i2.1405

Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2006). *Transformational Leadership* (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates.

Denhardt, J. V, & Denhardt, R. B. (2007). The new public service: serving, not steering. *Language*, *13*(222p), 24cm.

Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2016). The new public service: Serving, not steering. *The New Public Service: Serving, Not Steering*, *13*(222p), 1–223. https://doi.org/10.4324/9781315289496

Dwiyanto, A. (2003). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.

Hakim, A., & Pakam. (2014). Akuntabilitas Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tandam Hulu Ii Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, *2*(1), 1–20. https://www.google.com/search?safe=strict&ei=_P-mXPnMJ63az7sP1ryRwA0&q=Anggraini%2C+R.+D.+%282013%29.+Transparansi%2C+Partisipasi%2C+dan+Akuntabilitas+Pengelolaan+Anggaran+Dana+BOS+Dalam+Program+RKAS+di+SDN+Pacarkeling+VIII+Surabaya.+Kebijakan+Dan+Manajem

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik.* Gava Media.

Irtanto, I. (2020). Kinerja Birokrasi Pelayanan Sektor Publik: Perspektif Perkembangan Teori. *CAKRAWALA*. http://www.cakrawalajournal.org/index.php/cakrawala/article/view/354%0Ahttp://www.cakrawalajournal.org/index.php/cakrawala/article/download/354/311

Mardiasmo. (2002). *Otonomi Daerah dan Manajemen Keuangan Daerah*. Andi.

Narita, A. A., Warjio, W., & Suryadi, A. (2016). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR DINAS PENDAPATAN PROVINSI SUMATERA UTARA UPT MEDAN SELATAN. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)* , *6*(2), 87–96. https://doi.org/10.31289/jap.v6i2.1048

Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*.

Ohemeng, F. L. K., & Akonnor, A. (2023). The New Public Sector Reform Strategy in Ghana: Creating a New Path for a Better Public Service? *Public Organization Review*, *23*(2), 839–855. https://doi.org/10.1007/s11115-021-00600-x

Osborne, D., & Gaebler, T. (1993). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Plume.

Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). A New Theory for Public Service Management? Toward a (Public) Service-Dominant Approach. *The American Review of Public Administration*, *43*(2), 135–158. https://doi.org/10.1177/0275074012466935

Pane, D., Batubara, B. M., & Angelia, N. (2024). *Analisis Kinerja Pegawai dalam Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Habinsaran Kabupaten Toba*. *6*(1), 38–44. https://doi.org/10.31289/jipikom.v6i1.3006

Pitono, A. dan D. K. (2016). Penguatan Pemerintahan Desa Dan Kelurahan Menuju Pembangunan Berkelanjutan Dalam Rangka Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat,. *Jurnal Politikologi*, *3*(1).

Probosiwi, R. (2016). Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Dalam Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat. *Socia Ilmu-Ilmu Sosial*, *13*(2), 30–40.

Rachmad, A. F., Azaria, E., Xusan, Q. N., & Azzahra, N. (2023). Pengaruh Kebijakan Desentralisasi Terhadap Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Daerah. *Jurnal Penelitian Serambi Hukum*, *16*(02), 75–88.

Rinaldi, R. (2012). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)* , *2*(1), 22–34. https://doi.org/10.31289/jap.v2i1.945

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

Samsudin, M. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, *4*(2), 1028–1034. https://doi.org/10.34007/jehss.v4i2.794

Siagian, A. F., & others. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara*.

Suharyanto, A., Sihombing, M., Ridho, H., & Kusmanto, H. (2022). *Public Service Management for Art Activists at the North Sumatra Cultural Park*. https://ieomsociety.org/proceedings/2022australia/431.pdf

Zulkifli, Z. (2020). Pengaruh Inovasi terhadap Kinerja Pemerintah Daerah dan Implikasinya pada Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, *12*(1), 68–89. https://doi.org/10.33701/JIAPD.V12I1.1345

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0