Jurnal Ekonomi Holistik (ECOHOLIC)
Vol. 1, No. 2, Agustus 2025
Page: 33 - 39

Analisis Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Distrik Teluk Umar Kabupaten Nabire

Neskens Aronson Kareni[1*], Kristian Hoegh Pride Lambe[2], Mika Malissa[3]

[1,2,3]Program Magister Manajemen, Universitas Kristen Indonesia Paulus, Makassar, Indonesia

E-mail:
dainekanbr@gmail.com[1]* ; kristian_lambe@ukipaulus.ac.id[2] ; mika_malissa@gmail.com[3]
*Penulis korespondensi

Abstrak: Penelitian ini menganalisis kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Distrik Teluk Umar, Kabupaten Nabire. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi terhadap pegawai distrik serta perwakilan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai secara umum berada pada kategori cukup baik, namun masih terkendala kedisiplinan, keterbatasan sarana prasarana, dan kurangnya pemahaman terhadap standar operasional prosedur (SOP). Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja meliputi motivasi kerja, dukungan pimpinan, pelatihan, dan lingkungan kerja. Kinerja yang optimal terbukti berpengaruh langsung terhadap peningkatan kepuasan masyarakat, terutama pada aspek kecepatan, ketepatan, dan keramahan layanan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan berkelanjutan, penegakan disiplin, penguatan sistem pengawasan internal, serta penyediaan fasilitas kerja yang memadai. Implementasi rekomendasi diharapkan dapat memperkuat profesionalisme aparatur dan mendorong terciptanya pelayanan publik yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata kunci: kinerja pegawai, pelayanan publik, motivasi kerja, kepuasan masyarakat, faktor organisasi

Abstract: *This study analyzes employee performance in enhancing the quality of public services at the Teluk Umar District Office, Nabire Regency. Employing a descriptive qualitative approach, data were collected through in-depth interviews, direct observation, and document analysis involving district staff and community representatives. The findings indicate that overall employee performance is in the moderately good category, yet challenges remain in discipline, limited infrastructure, and insufficient understanding of standard operating procedures (SOPs). Key factors influencing performance include work motivation, leadership support, training, and the work environment. Optimal performance has a direct impact on improving public satisfaction, particularly in terms of service speed, accuracy, and courtesy. The study recommends enhancing employee competencies through continuous training, enforcing discipline, strengthening internal monitoring systems, and providing adequate work facilities. Implementing these recommendations is expected to strengthen bureaucratic professionalism and foster effective, efficient, and responsive public service delivery that meets community needs.*

Keywords: *employee performance, public service, work motivation, community satisfaction, organizational factors*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama kinerja pemerintah daerah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Dwiyanto, 2018). Dalam konteks pemerintahan daerah di Indonesia, kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kemampuan aparatur sipil negara (ASN) dalam menjalankan tugas sesuai prinsip efektivitas, efisiensi, dan responsivitas (Hardiansyah, 2018). Masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel, sejalan dengan implementasi reformasi birokrasi (Setiawan & Putra, 2021). Namun, berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di daerah terpencil dan perdesaan masih menghadapi kendala, termasuk keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas pendukung (Yuliani et al., 2020).

Kantor Distrik Teluk Umar, Kabupaten Nabire, Papua, memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan administratif dan pemerintahan kepada masyarakat setempat. Hasil pengamatan awal menunjukkan masih adanya keluhan terkait keterlambatan pelayanan, rendahnya disiplin pegawai, serta keterbatasan sarana prasarana yang memadai. Data internal distrik tahun 2023 menunjukkan tingkat penyelesaian layanan tepat waktu hanya sebesar 72%, sementara target kinerja pelayanan publik nasional adalah minimal 90% (KemenPAN-RB, 2023).

Tabel 1. Tingkat Kepuasan dan Ketepatan Waktu Pelayanan Publik di Distrik Teluk Umar (2023)

Indikator	Target Nasional	Capaian Distrik Teluk Umar	Kesenjangan
Ketepatan waktu layanan	90%	72%	-18%
Kepuasan masyarakat	85%	74%	-11%
Ketersediaan fasilitas	Memadai	Terbatas	-

Fenomena ini menunjukkan adanya gap yang signifikan antara harapan masyarakat dan realisasi pelayanan publik di distrik tersebut. Kondisi ini dapat berdampak pada turunnya tingkat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan setempat (Purwanto, 2019).

Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayah terpencil seperti Distrik Teluk Umar. Mengingat pelayanan publik merupakan salah satu wujud nyata kehadiran negara di tengah masyarakat, perbaikan kinerja ASN tidak hanya berdampak pada kepuasan masyarakat, tetapi juga pada efektivitas penyelenggaraan pemerintahan secara keseluruhan (Wijaya & Rahman, 2022). Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi berbasis bukti bagi pemerintah daerah dalam menyusun strategi peningkatan pelayanan publik yang berkelanjutan.

TINJAUAN LITERATUR

Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan berdasarkan kompetensi, tanggung jawab, dan standar kerja yang telah ditetapkan (Mangkunegara, 2017). Kinerja tidak hanya mencakup output pekerjaan, tetapi juga proses dan perilaku kerja yang mencerminkan disiplin, inisiatif, serta dedikasi terhadap pencapaian tujuan organisasi (Gomes, 2003). Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai meliputi kemampuan (kompetensi), motivasi kerja, disiplin, lingkungan kerja, dan kepemimpinan (Rivai, 2005).

Dalam konteks aparatur sipil negara (ASN), pengelolaan kinerja diatur melalui **Peraturan Menteri PANRB No. 6 Tahun 2022** tentang Pengelolaan Kinerja Pegawai ASN, yang menekankan pentingnya penyusunan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP), pemantauan, evaluasi, serta pemberian penghargaan dan sanksi secara adil. Penerapan regulasi ini membutuhkan komitmen baik dari pimpinan maupun pegawai untuk menjaga konsistensi kinerja dalam pelayanan publik.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk jasa atau layanan yang diberikan instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk jasa langsung, barang, maupun administrasi (Moenir, 2010). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa pelayanan publik harus memenuhi prinsip kecepatan, ketepatan, transparansi, kenyamanan, dan kepastian hukum.

Menurut teori **SERVQUAL** (Parasuraman et al., 1988), kualitas pelayanan publik diukur melalui lima dimensi:

1. **Reliability** (keandalan),
2. **Responsiveness** (ketanggapan),
3. **Assurance** (jaminan),
4. **Empathy** (kepedulian), dan

5. **Tangibles** (bukti fisik).

Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat, sedangkan pelayanan yang buruk berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap pemerintah (Dwiyanto, 2008).

Hubungan Kinerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan Publik

Kinerja pegawai memiliki peran strategis dalam menentukan mutu pelayanan publik. Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi, motivasi kuat, dan disiplin kerja yang baik akan lebih mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan memuaskan (Robbins & Judge, 2015). Beberapa penelitian menunjukkan adanya korelasi positif antara kinerja pegawai dan indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada unit pelayanan publik (KemenPAN-RB, 2023).

Secara empiris, Dwiyanto (2008) mengemukakan bahwa tingginya kinerja ASN berdampak signifikan pada persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Hal ini diperkuat oleh evaluasi KemenPAN-RB yang menemukan bahwa unit kerja dengan sistem manajemen kinerja yang baik umumnya memiliki nilai IKM yang lebih tinggi.

Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian yang ingin dijawab melalui penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pegawai pada Kantor Distrik Teluk Umar Kabupaten Nabire dalam menyelenggarakan pelayanan publik?
2. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kinerja pegawai dalam peningkatan pelayanan publik di Kantor Distrik Teluk Umar?
3. Bagaimana hubungan antara kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat di Distrik Teluk Umar?

METODE

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan **kualitatif deskriptif** untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Distrik Teluk Umar, Kabupaten Nabire. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali fenomena secara komprehensif dan mendeskripsikan kondisi nyata di lapangan berdasarkan perspektif para informan (Creswell & Poth, 2018). Peneliti berperan sebagai instrumen utama yang mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan data, sehingga keterlibatan langsung dalam proses penelitian menjadi kunci untuk mendapatkan informasi yang valid dan kaya konteks (Moleong, 2019).

Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Distrik Teluk Umar dan perwakilan masyarakat penerima layanan publik. Mengingat penelitian ini bersifat kualitatif, penentuan sampel dilakukan dengan **purposive sampling**, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Etikan et al., 2016). Sebanyak lima informan utama diwawancarai, yang terdiri dari Kepala Distrik/Kepala Seksi, staf pelayanan, serta perwakilan masyarakat dari dua kampung berbeda. Kriteria pemilihan meliputi keterlibatan langsung dalam proses pelayanan publik, pemahaman terhadap prosedur pelayanan, serta pengalaman menerima atau memberikan layanan di Kantor Distrik Teluk Umar.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kantor Distrik Teluk Umar, Kabupaten Nabire, Papua, selama periode tiga bulan yaitu dari bulan Mei hingga Juli pada tahun 2025. Lokasi ini dipilih karena merupakan pusat penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat distrik yang melayani masyarakat di wilayah pesisir dan kampung terluar. Selain itu, berdasarkan observasi awal dan laporan internal, terdapat kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dan realisasi pelayanan yang diberikan. Kondisi ini menjadikan Kantor Distrik Teluk Umar sebagai lokasi yang relevan untuk mengkaji kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi (Sugiyono, 2019). Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar peneliti dapat mengeksplorasi jawaban informan secara mendalam sekaligus memastikan kesesuaian dengan fokus penelitian. Observasi partisipatif dilakukan untuk melihat secara langsung proses pelayanan publik, interaksi antara pegawai dan masyarakat, serta

kendala yang dihadapi. Studi dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder seperti daftar hadir pegawai, laporan kinerja tahunan, dan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan. Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber dan metode untuk meminimalkan bias dan memastikan keabsahan temuan (Patton, 2015).

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles et al. (2014), meliputi tiga tahapan: (1) reduksi data untuk memilah dan memfokuskan informasi yang relevan dengan rumusan masalah; (2) penyajian data dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, atau matriks untuk memudahkan pemahaman hubungan antar-temuan; dan (3) penarikan kesimpulan dan verifikasi yang dilakukan secara berulang selama proses penelitian untuk memastikan temuan yang konsisten dan valid.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Informan

Responden penelitian ini terdiri dari lima orang informan yang dipilih berdasarkan keterlibatan langsung dalam proses pelayanan publik di Kantor Distrik Teluk Umar. Tiga informan berasal dari unsur aparatur distrik, yaitu Kepala Seksi, staf pelayanan, dan staf analisis pelayanan publik. Dua informan lainnya merupakan perwakilan masyarakat yang menjabat sebagai Kepala Kampung di wilayah pelayanan distrik.

Tabel 2. Profil Informan

Kode Responden	Jabatan/Pekerjaan	Latar Belakang	Peran dalam Pelayanan Publik
R1	Staf Administrasi Distrik	ASN Golongan II	Pelaksana teknis pelayanan administrasi
R2	Kepala Seksi Pemerintahan	ASN Eselon IV	Pengawasan, pembinaan, dan koordinasi
R3	Staf Analisis Pelayanan Publik	ASN Analis	Evaluasi dan monitoring kinerja pelayanan
R4	Kepala Kampung Goni	Perwakilan masyarakat	Pengguna layanan publik distrik
R5	Kepala Kampung Yeretuar	Perwakilan masyarakat	Pengguna layanan publik distrik

Sumber: Data primer penelitian (2025)

Karakteristik responden yang beragam ini memberikan sudut pandang yang komprehensif terhadap kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik di Kantor Distrik Teluk Umar.

Kinerja Pegawai dalam Menyelenggarakan Pelayanan Publik

Hasil wawancara menunjukkan bahwa secara umum kinerja pegawai berada pada kategori **cukup baik**. Pegawai dinilai ramah dan berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat, namun masih terdapat kendala kedisiplinan dan kecepatan pelayanan. R1 menegaskan bahwa, *"Kami berusaha memberikan pelayanan cepat dan sesuai kebutuhan masyarakat, walaupun ada keterbatasan sarana dan jumlah pegawai"*.

Dari sisi profesionalisme, sebagian besar pegawai dinilai sudah bekerja sesuai prosedur. Namun, R3 mengungkapkan bahwa, *"Profesionalisme belum merata karena masih ada pegawai yang belum memahami prinsip pelayanan publik secara menyeluruh"*.

Perbedaan kualitas pelayanan antarpegawai disebabkan oleh pengalaman, tingkat pendidikan, dan sikap kerja. Hal ini berimplikasi pada ketidakkonsistenan mutu layanan.

Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil wawancara, faktor yang memengaruhi kinerja meliputi:

- **Motivasi kerja**: R2 menyatakan bahwa penghargaan, meskipun informal, dapat meningkatkan semangat kerja pegawai.
- **Kepemimpinan**: Dukungan atasan yang aktif memberikan arahan dinilai meningkatkan kinerja staf.
- **Pelatihan dan pembinaan**: R1 dan R3 sepakat bahwa pelatihan yang rutin dapat meningkatkan kompetensi pegawai, namun saat ini belum merata.

- **Fasilitas kerja**: Terbatasnya ruang kerja, sarana teknologi, dan koneksi internet menjadi hambatan utama pelayanan.

Hubungan Kinerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan Publik

Seluruh informan menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawai. R4 menegaskan, *"Kalau pegawai sigap dan ramah, masyarakat merasa dilayani dengan baik"*. Peningkatan kinerja terbukti berdampak langsung pada kepuasan masyarakat, khususnya pada dimensi kecepatan, ketepatan, dan keramahan layanan.

Namun, R5 menambahkan bahwa ketidakhadiran pegawai pada jam kerja menjadi faktor yang mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Pembahasan

Temuan penelitian ini konsisten dengan teori kinerja organisasi (Mangkunegara, 2017) yang menyebutkan bahwa kompetensi, motivasi, dan lingkungan kerja memengaruhi produktivitas pegawai. Faktor motivasi dan dukungan kepemimpinan yang ditemukan di Kantor Distrik Teluk Umar juga selaras dengan teori dua faktor Herzberg, di mana motivator (penghargaan, pengakuan) dan faktor higienis (fasilitas, lingkungan kerja) menjadi pendorong kinerja.

Keterbatasan fasilitas dan ketidakmerataan pelatihan menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pegawai tidak hanya memerlukan perubahan individu, tetapi juga perbaikan sistem dan kebijakan organisasi (Dwiyanto, 2018). Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Yuliani et al. (2020) yang menemukan bahwa di wilayah terpencil, hambatan infrastruktur berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Secara empiris, hubungan langsung antara kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat di lokasi penelitian menguatkan temuan Robbins dan Judge (2015) bahwa pelayanan publik yang efektif adalah cerminan dari profesionalisme dan akuntabilitas pegawai.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai di Kantor Distrik Teluk Umar secara umum berada pada kategori cukup baik, ditandai dengan sikap ramah, kesediaan membantu, dan usaha memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun demikian, masih terdapat kendala signifikan pada aspek kedisiplinan, keterbatasan fasilitas kerja, dan pemahaman yang belum merata terhadap standar operasional prosedur. Faktor-faktor seperti motivasi kerja, dukungan pimpinan, pelatihan, dan kondisi lingkungan kerja berperan penting dalam menentukan kualitas kinerja pegawai. Temuan lapangan mengindikasikan adanya hubungan yang erat antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik, di mana peningkatan kinerja berbanding lurus dengan meningkatnya kepuasan masyarakat, khususnya pada aspek kecepatan, ketepatan, dan keramahan layanan.

Berdasarkan temuan tersebut, peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Distrik Teluk Umar memerlukan strategi yang menyeluruh. Upaya yang dapat dilakukan meliputi penguatan kapasitas pegawai melalui pelatihan berkelanjutan, penerapan sistem disiplin yang konsisten, peningkatan dukungan dan supervisi dari pimpinan, serta penyediaan fasilitas kerja yang memadai. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan pelayanan publik di wilayah ini dapat lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sekaligus meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja aparatur pemerintahan daerah.

Implikasi Hasil Penelitian

Temuan penelitian ini memiliki implikasi penting bagi peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya di wilayah terpencil seperti Distrik Teluk Umar. Pertama, hasil penelitian menegaskan bahwa perbaikan kinerja pegawai tidak dapat dipisahkan dari kebijakan manajemen sumber daya manusia yang komprehensif, meliputi peningkatan kompetensi, pembinaan disiplin, dan penguatan motivasi kerja. Kedua, dukungan kepemimpinan terbukti menjadi faktor penentu dalam mendorong profesionalisme pegawai, sehingga peran pimpinan perlu difokuskan pada supervisi aktif, pemberian umpan balik konstruktif, dan penciptaan lingkungan kerja yang kondusif. Ketiga, keterbatasan sarana prasarana menjadi hambatan signifikan dalam pelayanan publik, yang mengindikasikan perlunya intervensi pemerintah daerah dalam bentuk investasi infrastruktur pelayanan dan teknologi informasi. Secara praktis, penerapan rekomendasi ini diharapkan mampu mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih cepat, tepat, dan memuaskan, serta membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintahan. Secara

teoretis, penelitian ini memperkuat konsep hubungan kausal antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik, sekaligus memberikan kontribusi empiris pada literatur administrasi publik di konteks daerah 3T (tertinggal, terdepan, dan terluar) di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

Christianingrum, C., Baharuddin, B., & Malissa, M. (2025). Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara tanpa Tunjangan Kinerja di Sekretariat Daerah Kabupaten Mamasa Pendahuluan. *J-MEBI: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*, *1*(2), 12–21. https://ojs.ukipaulus.ac.id/index.php/jmebi/article/view/980

Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2007). *The new public service: Serving, not steering* (Expanded ed.). M.E. Sharpe.

Dwiyanto, A. (2008). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.

Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.

Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics, 5*(1), 1–4. https://doi.org/10.11648/j.ajtas.20160501.11

Gomes, F. C. (2003). *Manajemen sumber daya manusia*. Andi Offset.

Halik, J. B., Lintang, J., & Patandean, E. H. B. (2024). The role of employee productivity through digitalization in increasing the performance of culinary SMEs. *Brazilian Journal of Development*, *10*(2). https://doi.org/10.34117/bjdv10n2-047

Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.

Karangan, M., Lambe, K. H. P., & Halik, J. B. (2025). Pengaruh Program Kompetensi dan Pelatihan Karyawan terhadap Peningkatan Keselamatan Kerja di PT . Vale Indonesia Tbk. *J-MEBI: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*, *1*(2), 248–260. https://ojs.ukipaulus.ac.id/index.php/jmebi/article/view/1031

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2023). *Laporan kinerja pelayanan publik 2023*. KemenPAN-RB.

Lambe, K. H. P. (2024). Unlocking Gen-Z employee potential : the role of strategic leadership and organizational culture Desbloqueando o potencial dos funcionários da geração Z : o papel da liderança estratégica e da cultura organizacional Cómo liberar el potencial de los emplea. *Brazilian Journal of Development*, *10*(11), 1–21. https://doi.org/10.34117/bjdv10n11-033

Lambe, K. H. P., Palondongan, E., Ma'na, P., & Tandi, A. (2024). Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara. *Al-Buhuts*, *20*(1), 138–147. https://doi.org/10.30603/ab.v20i1.4711

Lambe, K. H. P., Tandi, A., & Pangalo, T. (2023). ANALYSIS OF EMPLOYEE PERFORMANCE EVALUATION AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF NORTH TORAJA REGENCY. *Journal of Entrepreneur Business and Management (JEBM)*, *1*(3), 87–98. https://journal.amkop.id/jebm/article/view/111

Mangallo, E., Baharuddin, & Lambe, K. H. P. (2025). EFEKTIVITAS TUGAS DAN FUNGSI PENGAWAS PENYELENGGARAAN URUSAN PEMERINTAHAN DAERAH DI INSPEKTORAT PROVINSI PAPUA TENGAH. *ECOHOLIC: Jurnal Ekonomi Holistik*, *1*(1), 108–115. https://ojs.ukipaulus.ac.id/index.php/jeh/article/view/865

Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya.

Mendaun, N. K., Lambe, K. H. P., & Malissa, M. (2025). Peran Tambahan Penghasilan Pegawai Dalam Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Perindustrian Kabupaten Nabire. *J-MEBI: Jurnal Ilmiah*

Mahasiswa Ekonomi Dan Bisnis Indonesia, *1*(2), 116–124. https://ojs.ukipaulus.ac.id/index.php/jmebi/article/view/997

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.

Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.

Moleong, L. J. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi Revisi). Remaja Rosdakarya.

Panggalo, A., Lambe, K. H. P., & Halik, J. B. (2025). Analisis Kinerja Pengadaan Barang dan Jasa Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Yahukimo : Peran Sistem LPSE Dalam Meningkatkan Proses Pengadaan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*, *1*(2), 70–78. https://ojs.ukipaulus.ac.id/index.php/jmebi/article/view/992/824

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.

Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research and evaluation methods* (4th ed.). SAGE Publications.

Purwanto, E. A. (2019). Public service performance and trust in government institutions in Indonesia. *Jurnal Bina Praja, 11*(2), 201–213. https://doi.org/10.21787/jbp.11.2019.201-213

Rivai, V. (2005). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan*. Raja Grafindo Persada.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Organizational behavior* (16th ed.). Pearson Education.

Setiawan, A., & Putra, A. (2021). Reformasi birokrasi dan pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia, 7*(2), 145–158. https://doi.org/10.47191/japi.v7i2.123

Susanti, R., Lambe, K. H. P., & Gunadi, H. (2024). Pengaruh Motivasi, Disiplin dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Yayasan Kristen Wamena Kabupaten Jayawijaya. *Journal of Marketing Management and Innovative Business Review*, *2*(2), 47–55. https://doi.org/10.63416/mrb.v2i2.301

Tandibua, S. T., Pasae, Y., & Baharuddin. (2025). Analisis Kinerja Pegawai Pengelola Pengadaan Barang dan Jasa Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Mamberamo Tengah. *Journal of Marketing Management and Innovative Business Review (MARIOBRE)*, *3*(1), 1–7. https://doi.org/10.63416/mrb.v3i1.294

Wijaya, H., & Rahman, A. (2022). Good governance implementation in local government: Public service perspectives. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 12*(1), 45–57. https://doi.org/10.25077/jian.12.1.45-57.2022

Yuliani, T., Kurniawan, B., & Nugraha, A. (2020). Tantangan pelayanan publik di daerah terpencil Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, 15*(2), 211–225. https://doi.org/10.14710/jip.v15i2.211-225