



Pelayanan Publik di Distrik Nabire Kota: Kajian Peran Pegawai dan Partisipasi Masyarakat dalam Perspektif Kelembagaan

Marinus Sanggenafa^{1*}, Kristian Hoegh Pride Lambe², Agustinus Ba'ka³

^{1,2,3}) Program Studi Magister Manajemen, Universitas Kristen Indonesia Paulus, Makassar, Indonesia

E-mail: maxsgf1105@gmail.com

*Penulis korespondensi

Submitted: 02-02-2025	Review: 04-02-2025	Revision: 05-03-2025	Accepted: 20-03-2025
-----------------------	--------------------	----------------------	----------------------

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik di Distrik Nabire Kota. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan jumlah pegawai, kurangnya pelatihan, serta minimnya inovasi dalam sistem pelayanan menghambat efektivitas layanan. Selain itu, rendahnya partisipasi masyarakat disebabkan oleh kurangnya kanal komunikasi yang efektif dan respons pemerintah terhadap keluhan publik. Implikasi dari temuan ini menekankan pentingnya pelatihan pegawai, optimalisasi digitalisasi layanan, serta peningkatan keterlibatan masyarakat dalam evaluasi pelayanan publik. Reformasi birokrasi berbasis transparansi dan akuntabilitas menjadi strategi utama untuk meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam cakupan wilayah dan metode yang digunakan, sehingga penelitian lanjutan direkomendasikan untuk memperluas analisis dengan pendekatan kuantitatif dan kajian terhadap efektivitas inovasi digital dalam pelayanan publik.

Kata kunci: Pelayanan publik, Kinerja pegawai, Partisipasi masyarakat, Reformasi birokrasi, Digitalisasi layanan.

Abstract: This study aims to analyze employee performance and public participation in public services in Nabire City District. Using a qualitative approach with a case study method, data were collected through in-depth interviews, observations, and document analysis. The results of the study indicate that the limited number of employees, lack of training, and minimal innovation in the service system hinder the effectiveness of services. In addition, low public participation is caused by the lack of effective communication channels and government responses to public complaints. The implications of these findings emphasize the importance of employee training, optimizing service digitalization, and increasing public involvement in evaluating public services. Bureaucratic reform based on transparency and accountability is the main strategy to improve service quality. This study has limitations in the scope of the area and the methods used, so further research is recommended to expand the analysis with a quantitative approach and a study of the effectiveness of digital innovation in public services.

Keywords: Public services, Employee performance, Community participation, Bureaucratic reform, Digitalization of services.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara langsung dan nyata. Kualitas pelayanan publik sering kali menjadi tolok ukur keberhasilan pemerintahan, terutama di tingkat lokal (Dwiyanto, 2006). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan

pentingnya transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan layanan publik guna meningkatkan kepuasan warga.

Di Distrik Nabire Kota, sebagai salah satu pusat administrasi di Kabupaten Nabire, pelayanan publik menghadapi berbagai tantangan yang memengaruhi efektivitas dan efisiensinya. Beberapa kendala yang dihadapi, seperti keterbatasan jumlah pegawai yang kompeten, kurangnya sarana dan prasarana, serta

minimnya sinergi antara pegawai pemerintah dan masyarakat, sering kali menjadi penghambat dalam pencapaian standar pelayanan yang optimal. Hal ini sejalan dengan temuan Suharto (2017), yang menunjukkan bahwa rendahnya profesionalisme aparatur sipil negara (ASN) berpengaruh pada kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Selain peran pegawai, partisipasi masyarakat juga menjadi faktor penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Namun, tingkat partisipasi masyarakat di Distrik Nabire Kota masih tergolong rendah, baik dalam memberikan masukan maupun dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan layanan. Setyowati dan Nugroho (2020) menegaskan bahwa partisipasi masyarakat yang aktif dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya menganalisis bagaimana kinerja pegawai dan peran masyarakat dalam meningkatkan pelayanan publik di Distrik Nabire Kota, serta mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukungnya.

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian mengenai kinerja pegawai dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik. Penelitian ini juga melengkapi studi sebelumnya dengan pendekatan kualitatif yang lebih mendalam, yang dapat menggali faktor-faktor yang tidak selalu terukur secara kuantitatif, seperti persepsi masyarakat dan pengalaman pegawai dalam menjalankan tugasnya (Handoko, 2018).

Secara praktis, penelitian ini memberikan rekomendasi bagi pemerintah Distrik Nabire Kota dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui optimalisasi peran pegawai serta peningkatan partisipasi masyarakat. Melalui hasil penelitian ini, diharapkan kebijakan yang lebih efektif dan berbasis bukti dapat dirumuskan guna memperbaiki sistem pelayanan yang lebih responsif dan inklusif (Purnomo, 2015).

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru bagi pemangku kepentingan dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih baik, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji topik serupa di wilayah yang berbeda.

TINJAUAN LITERATUR

Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi

kebutuhan masyarakat sesuai dengan prinsip *good governance*, yang menekankan transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi (Kurniawan & Setiawan, 2018). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggaraan layanan harus berbasis pada hak-hak warga negara dengan memperhatikan standar pelayanan minimum.

Dalam kajian pelayanan publik, Lovelock dan Wirtz (2021) mengidentifikasi bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua dimensi utama:

1. Kualitas teknis (*technical quality*) – berkaitan dengan hasil akhir layanan yang diterima masyarakat.
2. Kualitas fungsional (*functional quality*) – terkait dengan proses interaksi antara penyedia layanan dan masyarakat dalam mendapatkan layanan.

Penelitian Anggraeni (2019) juga menyoroti bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan publik berkontribusi terhadap peningkatan transparansi dan kecepatan pelayanan, terutama dalam administrasi kependudukan dan perizinan.

Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik

Kinerja pegawai dalam sektor publik memainkan peran penting dalam menentukan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Menurut Robbins dan Judge (2020), kinerja pegawai dipengaruhi oleh tiga faktor utama:

1. Kemampuan (*ability*) – kompetensi teknis pegawai dalam menjalankan tugasnya.
2. Motivasi (*motivation*) – dorongan internal pegawai dalam memberikan pelayanan optimal.
3. Dukungan organisasi (*organizational support*) – ketersediaan sarana, prasarana, dan kebijakan yang menunjang efektivitas kerja pegawai.

Penelitian oleh Suharto (2017) menemukan bahwa profesionalisme dan etika kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima layanan publik. Studi terbaru oleh (Todingbua & Lambe, 2024) menambahkan bahwa efektivitas pelayanan juga sangat dipengaruhi oleh inovasi birokrasi dan reformasi digital yang dilakukan pemerintah daerah.

Di Distrik Nabire Kota, berbagai kendala masih ditemui dalam pelayanan publik, seperti

keterbatasan jumlah pegawai yang kompeten, kurangnya inovasi dalam sistem layanan, serta minimnya sinergi antara pegawai dan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat distrik.

Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Publik

Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik adalah keterlibatan aktif warga dalam pengambilan keputusan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi pelayanan (Setyowati & Nugroho, 2020). Partisipasi ini dapat dikelompokkan menjadi beberapa tingkatan, mulai dari sekadar menerima informasi hingga berperan aktif dalam proses pengambilan keputusan.

Beberapa faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik meliputi:

- Kesadaran dan pengetahuan masyarakat tentang pelayanan publik.
- Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.
- Ketersediaan saluran komunikasi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat.

Penelitian oleh Purnomo (2019) menegaskan bahwa semakin tinggi partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik, semakin besar transparansi dan akuntabilitas yang terwujud. Namun, rendahnya kesadaran dan keterlibatan masyarakat dalam perencanaan kebijakan publik masih menjadi tantangan yang perlu diatasi, khususnya di wilayah dengan keterbatasan sumber daya seperti Distrik Nabire Kota.

Kesenjangan Penelitian (Research Gap)

Berdasarkan tinjauan studi sebelumnya, terdapat beberapa kesenjangan penelitian yang berusaha diisi oleh penelitian ini, yaitu:

1. Minimnya kajian tentang interaksi antara kinerja pegawai dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik di tingkat distrik. Sebagian besar penelitian sebelumnya hanya membahas salah satu faktor secara terpisah (Suharto, 2017; Setyowati & Nugroho, 2020).
2. Kurangnya studi mengenai hambatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan

publik di daerah dengan keterbatasan sumber daya. Penelitian oleh Purnomo (2019) telah meneliti partisipasi masyarakat dalam konteks desa, tetapi penelitian terkait di wilayah distrik masih terbatas.

3. Perlunya pendekatan kelembagaan dalam memahami dinamika pelayanan publik di tingkat lokal. Sebagian besar penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan kuantitatif, sementara penelitian ini akan menggali lebih dalam aspek-aspek sosial dan kelembagaan yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik di Distrik Nabire Kota.

Perspektif Konseptual dalam Penelitian

Dalam penelitian ini, perspektif yang digunakan adalah perspektif kelembagaan (institutional perspective), yang menekankan bagaimana aturan, norma, dan struktur organisasi mempengaruhi efektivitas pelayanan publik. Perspektif ini relevan karena pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh individu pegawai atau masyarakat, tetapi juga oleh regulasi dan mekanisme yang mengatur hubungan di antara keduanya (Nurdin & Santoso, 2020).

Asumsi utama dalam penelitian ini adalah:

- i. Kinerja pegawai dan partisipasi masyarakat saling memengaruhi dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif.
- ii. Keberhasilan pelayanan publik tidak hanya bergantung pada individu pegawai, tetapi juga pada regulasi dan pola interaksi kelembagaan yang mendukung layanan berkualitas (Paembonan et al., 2024).
- iii. Peningkatan pelayanan publik membutuhkan pendekatan kolaboratif antara pemerintah dan masyarakat guna memastikan transparansi, akuntabilitas, dan kepuasan publik.

Dengan demikian, penelitian ini akan mengkaji bagaimana dinamika antara kinerja pegawai dan partisipasi masyarakat dapat menghasilkan pelayanan publik yang lebih optimal di Distrik Nabire Kota.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan **kualitatif** dengan metode **studi kasus**. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap fenomena

pelayanan publik di Distrik Nabire Kota, dengan fokus pada kinerja pegawai dan partisipasi masyarakat. Menurut (Creswell, 2018), metode kualitatif sangat cocok digunakan untuk memahami pengalaman, pandangan, dan interaksi sosial dalam suatu konteks tertentu.

Penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis secara statistik, melainkan untuk menggali makna dan pola hubungan antara faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, penelitian ini bersifat deskriptif-eksploratif, di mana data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen.

Dalam penelitian kualitatif, pemilihan informan dilakukan secara **purposive sampling**, yaitu memilih individu yang dianggap memiliki informasi yang relevan dengan permasalahan penelitian (Patton, 2020). Informan dalam penelitian ini terdiri dari dua kelompok utama:

1. Pegawai pemerintah yang bertugas di bidang pelayanan publik di Distrik Nabire Kota, seperti:
 - o Kepala Distrik Nabire Kota
 - o Staf administrasi kependudukan
 - o Pegawai di bidang kesehatan dan pendidikan
2. Masyarakat pengguna layanan publik, termasuk:
 - o Tokoh masyarakat
 - o Perwakilan kelompok pemuda atau komunitas lokal
 - o Penerima layanan publik yang pernah berinteraksi dengan instansi pemerintah

Jumlah informan yang diwawancarai dalam penelitian ini sebanyak 10 orang, dengan kemungkinan penyesuaian jika data yang diperoleh telah mencapai titik kejenuhan (*data saturation*).

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi partisipatif dan dokumentasi.

Data kemudian dianalisis menggunakan **pendekatan analisis tematik** (*thematic analysis*), sebagaimana diusulkan oleh (Braun & Clarke, 2019). Tahapan analisis data dalam penelitian ini meliputi Pengumpulan Data, Reduksi data, Kategorisasi, Interpretasi Data dan Penyimpulan.

Untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas penelitian, digunakan strategi **triangulasi data**, yaitu membandingkan hasil

wawancara, observasi, dan dokumentasi guna memastikan konsistensi informasi. Selain itu, dilakukan **member checking**, yaitu mengonfirmasi kembali hasil wawancara kepada informan untuk memastikan akurasi interpretasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Distrik Nabire Kota masih menghadapi beberapa kendala, terutama dalam hal responsivitas, efisiensi, dan akuntabilitas layanan.

Seorang pegawai administrasi di kantor distrik mengungkapkan:

"Kami sebenarnya ingin memberikan pelayanan yang lebih cepat dan optimal, tetapi jumlah staf yang terbatas serta kurangnya pelatihan membuat kami kewalahan, terutama saat jam kerja yang sibuk." (Wawancara, Pegawai Administrasi, 5 Desember 2025)

Pernyataan ini menunjukkan bahwa kendala sumber daya manusia masih menjadi faktor utama dalam keterlambatan pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Suharto, 2017), yang menyebutkan bahwa keterbatasan pegawai dan kurangnya pelatihan mempengaruhi kinerja ASN dalam memberikan layanan kepada masyarakat (Halik et al., 2024).

Selain itu, masih ditemukan pegawai yang kurang responsif terhadap keluhan masyarakat. Salah satu warga yang mengurus dokumen kependudukan menyatakan:

"Saya datang pagi untuk mengurus KTP, tapi baru dilayani siang. Padahal antrean tidak terlalu panjang. Kadang pegawainya juga terlihat kurang peduli dengan keluhan kami." (Wawancara, Masyarakat Pengguna Layanan, 5 Desember 2024)

Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun standar pelayanan minimum sudah ditetapkan, implementasinya belum sepenuhnya berjalan optimal. (Robbins & Judge, 2020) serta (Bandhaso et al., 2023) menyatakan bahwa motivasi kerja pegawai sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, sehingga

peningkatan kapasitas pegawai dan pemberian insentif dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kinerja mereka.

Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Publik

Tingkat partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik di Distrik Nabire Kota masih tergolong rendah. Banyak warga yang belum memahami peran mereka dalam memberikan masukan dan mengawasi jalannya layanan publik.

Seorang tokoh masyarakat setempat mengungkapkan:

“Kami sebenarnya ingin berkontribusi dalam meningkatkan layanan, tapi kadang sulit menyampaikan keluhan atau saran. Tidak ada forum resmi yang mempertemukan masyarakat dengan pihak pemerintah distrik.” (Wawancara, Tokoh Masyarakat, 6 Desember 2024)

Pernyataan ini sejalan dengan temuan (Setyowati & Nugroho, 2020) dan (Lambe et al., 2024), yang menyoroti bahwa rendahnya partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik sering kali disebabkan oleh kurangnya kanal komunikasi yang efektif antara pemerintah dan warga.

Di sisi lain, sebagian masyarakat juga merasa bahwa peran mereka dalam mengawasi pelayanan publik tidak berdampak signifikan. Seorang warga menuturkan:

“Kadang kami sudah mengajukan keluhan, tapi tidak ada perubahan. Rasanya sia-sia kalau pemerintah tidak benar-benar mendengar aspirasi kami.” (Wawancara, Warga Nabire, 6 Desember 2024)

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun masyarakat memiliki kesadaran untuk terlibat, minimnya respons dari pihak pemerintah dapat menurunkan motivasi mereka untuk berpartisipasi. (Purnomo, 2019) menjelaskan bahwa keberhasilan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik sangat bergantung pada adanya mekanisme umpan balik yang jelas dari pemerintah.

Faktor Penghambat dan Pendukung Pelayanan Publik

Dari hasil wawancara dan observasi, ditemukan beberapa faktor utama yang

menghambat dan mendukung pelayanan publik di Distrik Nabire Kota.

Faktor Penghambat

1. Keterbatasan jumlah pegawai dan kompetensi yang belum optimal

Hasil penelitian ini menemukan bahwa pegawai mengalami beban kerja yang tinggi akibat jumlah staf yang terbatas, serta kurangnya pelatihan berdampak pada rendahnya inovasi dalam pelayanan.

2. Minimnya infrastruktur dan sarana pelayanan

Banyak kantor pelayanan yang masih menggunakan sistem manual, sehingga memperlambat proses administrasi serta Keterbatasan akses internet di beberapa area membuat digitalisasi layanan belum optimal.

3. Kurangnya mekanisme komunikasi antara pemerintah dan Masyarakat

Tidak adanya forum dialog rutin menyebabkan keluhan masyarakat tidak tertampung dengan baik.

Faktor Pendukung

1. Komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Beberapa program reformasi birokrasi mulai dijalankan, meskipun masih perlu evaluasi lebih lanjut.

2. Kesadaran masyarakat tentang pentingnya pelayanan publik semakin meningkat

Meskipun masih rendah, sebagian masyarakat sudah mulai aktif menyampaikan aspirasi mereka terkait layanan publik.

3. Pemanfaatan teknologi sebagai solusi pelayanan publik

Implementasi layanan digital secara bertahap mulai diterapkan, meskipun masih perlu penguatan dalam infrastruktur dan pelatihan pegawai.

Implikasi Temuan Penelitian

Berdasarkan temuan penelitian ini, peningkatan kualitas pelayanan publik di Distrik Nabire Kota memerlukan pendekatan yang komprehensif, mencakup peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan berkelanjutan, optimalisasi pemanfaatan teknologi untuk mempercepat layanan, serta pembukaan ruang partisipasi masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi pelayanan. Digitalisasi layanan dapat

menjadi solusi untuk mengatasi keterbatasan sumber daya manusia, sementara penyediaan forum konsultasi dan sistem pengaduan yang responsif akan mendorong keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan publik. Selain itu, evaluasi berkala terhadap standar pelayanan minimum (SPM) sangat diperlukan guna memastikan bahwa kebijakan yang diterapkan mampu meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas pelayanan secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Distrik Nabire Kota masih menghadapi berbagai kendala, baik dari aspek kinerja pegawai maupun partisipasi masyarakat. Dari sisi internal, keterbatasan jumlah pegawai yang kompeten, rendahnya responsivitas dalam melayani masyarakat, serta kurangnya inovasi dalam sistem pelayanan menjadi faktor utama yang menghambat efektivitas layanan. Sementara itu, dari sisi eksternal, minimnya partisipasi masyarakat dalam pengawasan dan perbaikan pelayanan publik disebabkan oleh kurangnya kanal komunikasi yang efektif serta rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap respons pemerintah terhadap keluhan mereka.

Implikasi dari temuan ini menekankan perlunya strategi peningkatan kualitas layanan publik melalui pelatihan pegawai, digitalisasi pelayanan, serta peningkatan keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan dan evaluasi kebijakan layanan publik. Pemerintah perlu memperkuat sistem pengaduan dan forum konsultatif agar masyarakat lebih aktif dalam memberikan masukan yang konstruktif. Selain itu, reformasi birokrasi yang menitikberatkan pada transparansi dan akuntabilitas juga menjadi langkah penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan publik.

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam cakupan wilayah yang hanya terfokus pada Distrik Nabire Kota serta pendekatan kualitatif yang tidak memungkinkan generalisasi hasil ke daerah lain dengan karakteristik berbeda. Oleh karena itu, penelitian lanjutan dapat memperluas cakupan wilayah serta menggunakan metode campuran (mixed methods) untuk mendapatkan data yang lebih komprehensif. Selain itu, kajian lebih lanjut mengenai efektivitas program digitalisasi layanan publik serta dampaknya

terhadap kepuasan masyarakat dapat menjadi rekomendasi penelitian selanjutnya guna memberikan pemahaman yang lebih mendalam terkait inovasi pelayanan publik di daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, L. (2019). Peran teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Teknologi dan Inovasi*, 3(1), 22–34.
- Bandhaso, M. L., Tandiredung, J., Palungan, E., & Sasabone, L. (2023). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Cipta Sejati Revolution Makassar. *Journal of Marketing Management and Innovative Business Review*, 1(1). <https://www.ojsapaji.org/index.php/mariobre/article/view/157>
- Braun, V., & Clarke, V. (2019). Reflecting on reflexive thematic analysis. *Qualitative Research in Sport, Exercise and Health*, 11(4), 589–597. <https://doi.org/10.1080/2159676X.2019.1628806>
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Halik, J. B., Lintang, J., Haezer, E., & Patandean, 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>
- Kurniawan, S., & Setiawan, D. (2018). Evaluasi pelayanan publik di Indonesia: Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. *Jurnal Administrasi Negara*, 15(2), 103–117.
- 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>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2021). *Services marketing: People, technology, strategy* (9th ed.). Pearson Education.
- Nurdin, S., & Santoso, I. (2020). Strategi pengembangan pelayanan publik di era digital. Jakarta: Pustaka Setia.
- Paembonan, R., Ma'na, P., & Halik, J. (2024). Analisis akuntabilitas kinerja keuangan daerah di kantor pelayanan kekayaan negara dan lelang kabupaten biak provinsi Papua. *Journal of Marketing Management and Innovative*

- Business Review*, 02(2), 1–6.
<https://www.ojsapaji.org/index.php/mariobre/article/view/254/143>
- Patton, M. Q. (2020). *Qualitative research & evaluation methods* (4th ed.). SAGE Publications.
- Purnomo, H. (2019). Partisipasi masyarakat dalam pengawasan dan peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Studi Administrasi Negara*, 4(2), 65–79.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.
- Setyowati, E., & Nugroho, Y. (2020). Partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik: Studi di daerah pedesaan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 10(1), 88–101.
- Suharto, S. (2017). Pengaruh kinerja aparatur sipil negara (ASN) terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di wilayah perkotaan. *Jurnal Administrasi Negara*, 14(3), 132–145.
- Todingbua, M. A., & Lambe, K. H. P. (2024). Analysis of Job Satisfaction and Work Productivity on Employee Performance at PT. Angkasa Pura I (Persero) Makassar. *International Journal of Engoneering Business and Social Science*, 2(04), 1307–1318.
<https://ijebss.ph/index.php/ijebss/article/view/162/459>