

## **KINERJA BIROKRASI PEMERINTAHAN DI KELURAHAN KALIBARU KOTA BEKASI**

**Moch Rafi Febrian<sup>(1)</sup>, Rachmat Ramdani<sup>(2)</sup>, Gun Gun Gumilar<sup>(3)</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Ilmu Pemerintahan, Universitas Singaperbangsa Karawang

Email: [Timothyburke021@gmail.com](mailto:Timothyburke021@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*This study aims to analyze bureaucratic performance in public administrative services at Kalibaru Urban Village, Bekasi City. This research employs a qualitative method with a case study approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving key informants, including the head of the urban village, head of service division, administrative staff, and community service users. The results indicate that overall bureaucratic performance at Kalibaru Urban Village is relatively good. In terms of productivity, officials are able to complete administrative services efficiently despite limited human resources. Regarding service quality, services are perceived as satisfactory by the community, although some limitations exist in physical facilities and waiting room comfort. In terms of responsiveness, officials are considered responsive in addressing community needs and complaints, although technical issues such as internet disruptions still occur. Responsibility has been implemented in accordance with established procedures and standard operating procedures. Meanwhile, accountability is reflected in transparent and accountable service delivery, although improvements are still needed in monitoring and evaluation systems. This study concludes that bureaucratic performance at Kalibaru Urban Village is generally good; however, improvements are still required in human resources, infrastructure, and technology-based service systems to enhance the effectiveness and efficiency of public services.*

**Keywords:** *bureaucratic performance, public service, urban village, administration*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja birokrasi dalam pelayanan administrasi publik di Kelurahan Kalibaru, Kota Bekasi. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari kepala kelurahan, kepala seksi pelayanan, staf administrasi, serta masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kinerja birokrasi di Kelurahan Kalibaru telah berjalan dengan cukup baik. Dari aspek produktivitas, aparatur mampu menyelesaikan pelayanan administratif secara relatif cepat meskipun menghadapi keterbatasan jumlah pegawai. Dari aspek kualitas layanan, pelayanan dinilai cukup baik oleh masyarakat, namun masih terdapat kendala pada fasilitas fisik dan kenyamanan ruang tunggu. Pada aspek responsivitas, aparatur dinilai cukup tanggap dalam merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat, meskipun masih terdapat hambatan teknis seperti gangguan jaringan internet. Responsibilitas aparatur juga telah berjalan sesuai prosedur dan standar operasional yang berlaku. Sementara itu, dari aspek akuntabilitas, pelayanan telah dilakukan secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan, meskipun masih perlu peningkatan dalam sistem pengawasan dan evaluasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja birokrasi di Kelurahan Kalibaru sudah tergolong baik, namun masih memerlukan peningkatan pada aspek sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta sistem pelayanan berbasis teknologi guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

**Kata kunci:** kinerja birokrasi, pelayanan publik, kelurahan, administrasi,

## 1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang secara langsung berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik sering dijadikan sebagai indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, karena melalui pelayanan tersebut masyarakat dapat menilai sejauh mana kinerja birokrasi dijalankan secara efektif dan efisien.

Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sedangkan pelayanan yang tidak optimal berpotensi menimbulkan ketidakpuasan serta menurunkan legitimasi institusi publik (Lestari, 2022).

Pentingnya penyelenggaraan pelayanan publik ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa setiap instansi pemerintah wajib memberikan pelayanan yang cepat, mudah, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan. Ketentuan ini menunjukkan bahwa pelayanan publik bukan sekadar aktivitas administratif, melainkan bentuk tanggung jawab negara dalam memenuhi hak-hak masyarakat sebagai warga negara (Pangkey, 2023).

Oleh karena itu, birokrasi sebagai instrumen pemerintah memiliki peran strategis dalam memastikan pelayanan publik berjalan secara optimal.

Birokrasi sendiri merupakan sistem yang dibentuk oleh negara untuk menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan seperti regulasi, distribusi, pelayanan, dan pemberdayaan masyarakat (Gay, 2019).

Dalam pemerintahan daerah, keberadaan birokrasi menjadi semakin penting karena berhadapan langsung dengan masyarakat dalam memberikan layanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas birokrasi sangat menentukan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan di tingkat lokal.

Kota Bekasi sebagai salah satu daerah otonom di Provinsi Jawa Barat memiliki kewenangan dalam mengatur dan mengelola urusan pemerintahan daerahnya sendiri. Sebagai bagian dari kawasan metropolitan Jabodetabek, Kota Bekasi memiliki tingkat kepadatan penduduk dan aktivitas ekonomi yang tinggi, sehingga menuntut adanya pelayanan publik yang cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Bekasi.go.id, 2025).

Kondisi ini menjadikan kinerja birokrasi di tingkat lokal, termasuk kelurahan, sebagai faktor penting dalam menunjang efektivitas pelayanan publik.

Secara kelembagaan, kelurahan merupakan perangkat kecamatan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Kelurahan tidak memiliki otonomi penuh seperti desa, melainkan berfungsi sebagai pelaksana tugas administratif dan pelayanan publik di bawah koordinasi camat.

Ketentuan ini diperkuat oleh Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan yang menegaskan bahwa kelurahan memiliki tugas dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi, pemberdayaan masyarakat, serta pelaksanaan urusan pemerintahan lainnya.

Kelurahan Kalibaru sebagai bagian dari Kecamatan Medansatria Kota Bekasi memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat. Berbagai jenis layanan disediakan, seperti Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Usaha (SKU), layanan administrasi nikah, serta surat keterangan lainnya yang berkaitan dengan kebutuhan sosial dan ekonomi masyarakat. Efektivitas pelayanan tersebut sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan (Chairi et al., 2023).

Berdasarkan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023, kualitas pelayanan di Kelurahan Kalibaru berada

dalam kategori baik, dengan nilai yang relatif tinggi pada beberapa jenis layanan seperti SKTM dan SKU. Namun demikian, masih terdapat perbedaan nilai antar jenis layanan yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum merata secara keseluruhan. Hal ini mengindikasikan adanya aspek-aspek tertentu yang masih perlu ditingkatkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Selain itu, hasil observasi lapangan menunjukkan adanya berbagai permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi. Beberapa kendala yang ditemukan antara lain lamanya waktu penyelesaian pelayanan, keterbatasan jumlah aparatur, serta kurang optimalnya koordinasi antarbagian dalam proses pelayanan.

Kondisi ini diperparah dengan adanya kendala teknis seperti gangguan jaringan internet dan keterbatasan sarana prasarana pendukung pelayanan (Gumolung, 2023).

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kinerja birokrasi di tingkat kelurahan masih menghadapi tantangan dalam mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien. Kinerja birokrasi sendiri merupakan faktor kunci dalam keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan.

Menurut Yani dan Syahyuri (2023), kinerja birokrasi mencerminkan kemampuan aparatur dalam menjalankan fungsi pelayanan, regulasi, dan pemberdayaan masyarakat. Kinerja tersebut sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, sistem pelayanan yang diterapkan, serta dukungan sarana dan prasarana yang tersedia (Amba, 2023).

## **2. Metode**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode kualitatif dipilih karena permasalahan yang dikaji bersifat kontekstual dan kompleks, sehingga membutuhkan pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial yang terjadi di lapangan.

Dalam aparatur pemerintahan, Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara menegaskan bahwa ASN memiliki peran strategis dalam menjalankan tugas pemerintahan dan pelayanan publik. Kinerja ASN dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kompetensi, motivasi, serta kepuasan kerja (Saputra, 2020). Oleh karena itu, peningkatan kinerja aparatur menjadi hal yang sangat penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan kajian lebih lanjut mengenai kinerja birokrasi dalam pelayanan administratif di Kelurahan Kalibaru.

Penelitian ini menggunakan indikator kinerja birokrasi menurut Agus Dwiyanto (2021) yang meliputi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

Kelima indikator tersebut digunakan untuk menganalisis sejauh mana kinerja aparatur kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja birokrasi pemerintahan di Kelurahan Kalibaru Kota Bekasi dalam penyelenggaraan pelayanan administratif kepada masyarakat.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian administrasi publik serta menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan.

Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali makna, persepsi, serta pengalaman subjek penelitian secara lebih komprehensif. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah dengan peneliti sebagai instrumen utama, serta lebih menekankan pada pemaknaan daripada generalisasi.

Pendekatan studi kasus digunakan karena penelitian ini berfokus pada satu unit analisis, yaitu Kelurahan Kalibaru, Kota Bekasi. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam dinamika kinerja birokrasi dalam konteks nyata, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan administratif kepada masyarakat.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar memberikan fleksibilitas bagi peneliti dalam menggali informasi secara mendalam dari informan. Observasi dilakukan secara langsung di lokasi penelitian untuk mengamati proses pelayanan administratif serta interaksi antara aparatur dan masyarakat. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data melalui berbagai dokumen resmi maupun sumber tertulis yang relevan dengan penelitian.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung di lapangan, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen, laporan, serta literatur yang berkaitan dengan kinerja birokrasi dan pelayanan publik.

Penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan kebutuhan penelitian. Informan dalam penelitian ini meliputi Kepala Kelurahan, Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan, satu orang staf pelayanan administratif, serta dua orang masyarakat pengguna layanan. Pemilihan informan tersebut didasarkan pada peran dan keterlibatan langsung dalam proses pelayanan publik di Kelurahan Kalibaru.

Teknik analisis data menggunakan model interaktif yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan

memfokuskan data yang relevan dengan penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif yang sistematis, sedangkan penarikan kesimpulan dilakukan melalui proses interpretasi terhadap data yang telah dianalisis.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan Kalibaru, Kota Bekasi, sebagai lokasi utama penelitian, dengan pertimbangan bahwa kelurahan tersebut merupakan unit pemerintahan yang secara langsung memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat.

### **3. Hasil dan Pembahasan**

Penelitian ini menganalisis kinerja birokrasi di Kelurahan Kalibaru Kota Bekasi dalam penyelenggaraan pelayanan administratif dengan menggunakan lima indikator kinerja birokrasi menurut Agus Dwiyanto, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Analisis dilakukan dengan mengkaitkan temuan lapangan dengan teori serta hasil penelitian terdahulu guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.

#### **1. Produktivitas Aparatur**

Produktivitas aparatur di Kelurahan Kalibaru menunjukkan kecenderungan yang cukup baik dalam pelaksanaan pelayanan administratif. Hal ini tercermin dari kemampuan aparatur dalam menyelesaikan berbagai jenis layanan seperti SKTM, SKU, dan surat keterangan lainnya dalam waktu yang relatif cepat serta sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Proses pelayanan yang sistematis dan terstruktur menunjukkan bahwa aparatur telah memiliki pola kerja yang cukup efektif dalam mengelola alur pelayanan.

Dalam perspektif Agus Dwiyanto, produktivitas tidak hanya diukur dari jumlah output pelayanan, tetapi juga dari efisiensi proses dan kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, Kelurahan Kalibaru telah menunjukkan upaya peningkatan

produktivitas melalui penyederhanaan prosedur pelayanan serta percepatan waktu penyelesaian administrasi.

Namun demikian, produktivitas aparatur masih menghadapi kendala struktural, terutama terkait keterbatasan jumlah pegawai. Beban kerja yang tinggi menyebabkan sebagian aparatur harus menjalankan tugas ganda, yang berpotensi menurunkan efisiensi kerja dalam jangka panjang. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara volume pelayanan dengan kapasitas sumber daya manusia yang tersedia.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Nelvi Salim (2022) yang menegaskan bahwa produktivitas aparatur merupakan faktor kunci dalam menentukan keberhasilan pelayanan publik di tingkat kelurahan. Selain itu, penelitian Kurnia Ardiyansyah (2019) juga menunjukkan bahwa keterbatasan jumlah pegawai menjadi salah satu faktor penghambat dalam optimalisasi kinerja birokrasi. Dengan demikian, meskipun produktivitas aparatur di Kelurahan Kalibaru sudah cukup baik, peningkatan kapasitas SDM tetap menjadi kebutuhan yang mendesak.

## **2. Kualitas Layanan**

Kualitas layanan di Kelurahan Kalibaru secara umum menunjukkan kondisi yang baik. Aparatur telah mampu memberikan pelayanan yang ramah, sopan, serta komunikatif kepada masyarakat. Selain itu, pelayanan juga dilakukan secara adil tanpa adanya perlakuan diskriminatif, yang mencerminkan penerapan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dalam kerangka teori Agus Dwiyanto, kualitas layanan sangat berkaitan dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Tingkat kepuasan masyarakat menjadi indikator utama dalam menilai kualitas layanan birokrasi. Dalam hal ini, pelayanan di Kelurahan Kalibaru telah mampu memenuhi ekspektasi masyarakat dalam

aspek kecepatan, kejelasan prosedur, dan sikap aparatur.

Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, khususnya terkait fasilitas pelayanan. Keterbatasan ruang tunggu serta kondisi sarana pendukung yang belum optimal dapat mempengaruhi kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan. Selain itu, gangguan teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil juga berdampak pada kelancaran pelayanan berbasis sistem digital.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Heri Setiawan Halawa (2024) yang menyatakan bahwa aspek tangible atau fasilitas fisik masih menjadi kelemahan dalam pelayanan publik di tingkat kelurahan. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan tidak hanya bergantung pada sikap aparatur, tetapi juga pada ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai.

## **3. Responsivitas**

Responsivitas birokrasi di Kelurahan Kalibaru menunjukkan kinerja yang cukup baik dalam merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat. Aparatur cenderung cepat dalam menindaklanjuti permasalahan yang muncul, baik yang berkaitan dengan pelayanan administratif maupun persoalan teknis lainnya. Selain itu, adanya koordinasi dengan instansi terkait juga menunjukkan bahwa birokrasi mampu beradaptasi dalam menyelesaikan masalah lintas sektor.

Dalam perspektif Agus Dwiyanto, responsivitas mencerminkan kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat dan meresponsnya secara tepat. Dalam hal ini, Kelurahan Kalibaru telah menunjukkan adanya kesadaran aparatur terhadap pentingnya pelayanan yang cepat dan tanggap.

Meskipun demikian, responsivitas tersebut masih dipengaruhi oleh faktor eksternal, seperti gangguan sistem dan keterbatasan infrastruktur teknologi. Kondisi ini menyebabkan pelayanan tidak selalu berjalan optimal, terutama pada saat

terjadi kendala teknis. Hal ini menunjukkan bahwa responsivitas birokrasi tidak hanya ditentukan oleh sikap aparatur, tetapi juga oleh kesiapan sistem pendukung pelayanan.

Temuan ini konsisten dengan penelitian Halawa (2024) yang menunjukkan bahwa daya tanggap aparatur masih dipengaruhi oleh keterbatasan fasilitas dan sistem pelayanan yang belum sepenuhnya optimal.

#### **4. Responsibilitas**

Dari aspek responsibilitas, aparatur Kelurahan Kalibaru telah menjalankan tugas dan fungsi pelayanan sesuai dengan prinsip administrasi dan ketentuan yang berlaku. Seluruh proses pelayanan mengacu pada standar operasional prosedur (SOP) serta peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Kepatuhan terhadap prosedur tersebut menunjukkan bahwa aparatur memiliki tingkat disiplin administratif yang baik dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, adanya mekanisme monitoring dan evaluasi secara berkala juga memperkuat pelaksanaan prinsip responsibilitas dalam organisasi.

Menurut Agus Dwiyanto, responsibilitas berkaitan dengan kesesuaian antara pelaksanaan kegiatan dengan prinsip administrasi yang benar. Dalam konteks ini, Kelurahan Kalibaru telah menunjukkan kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Idrus (2023) yang menyatakan bahwa kepatuhan terhadap prosedur merupakan indikator penting dalam menilai kinerja pelayanan publik. Dengan demikian, aspek responsibilitas di Kelurahan Kalibaru dapat dikategorikan sudah berjalan dengan baik.

#### **5. Akuntabilitas**

Akuntabilitas birokrasi di Kelurahan Kalibaru menunjukkan adanya upaya pertanggungjawaban yang cukup baik, baik

secara internal maupun eksternal. Secara internal, aparatur melakukan pelaporan kepada atasan melalui mekanisme hierarkis. Sementara itu, secara eksternal, transparansi pelayanan dilakukan melalui penyampaian informasi kepada masyarakat.

Dalam perspektif Agus Dwiyanto, akuntabilitas merupakan kemampuan organisasi dalam mempertanggungjawabkan kinerja kepada publik. Dalam hal ini, Kelurahan Kalibaru telah menunjukkan adanya komitmen dalam menjaga transparansi dan akuntabilitas pelayanan.

Namun demikian, akuntabilitas masih perlu ditingkatkan, terutama dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung transparansi secara lebih luas. Penguatan sistem informasi pelayanan publik dapat menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi.

Secara keseluruhan, kinerja birokrasi di Kelurahan Kalibaru Kota Bekasi dapat dikategorikan cukup baik berdasarkan lima indikator kinerja menurut Agus Dwiyanto. Aparatur telah mampu menjalankan fungsi pelayanan publik dengan cukup efektif, khususnya dalam aspek produktivitas, kualitas layanan, dan responsibilitas.

Namun demikian, masih terdapat beberapa kelemahan yang perlu diperbaiki, terutama terkait keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana pelayanan, serta dukungan sistem teknologi. Oleh karena itu, peningkatan kinerja birokrasi perlu dilakukan secara komprehensif melalui penguatan kapasitas aparatur, perbaikan infrastruktur pelayanan, serta optimalisasi sistem pelayanan berbasis digital.

#### **4. Simpulan dan Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kinerja birokrasi di Kelurahan Kalibaru Kota Bekasi dalam penyelenggaraan pelayanan administratif kepada masyarakat secara umum berada pada kategori cukup baik. Hal ini ditunjukkan melalui kemampuan aparatur dalam menyelesaikan pelayanan secara relatif cepat dan terstruktur (produktif), memberikan pelayanan yang ramah dan profesional (kualitas layanan), serta mampu merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat dengan cukup tanggap (responsivitas). Selain itu, aparatur juga telah melaksanakan tugas sesuai dengan standar operasional prosedur dan ketentuan peraturan yang berlaku (responsibilitas), serta menunjukkan adanya bentuk pertanggungjawaban melalui mekanisme pelaporan dan transparansi pelayanan (akuntabilitas).

Namun demikian, kinerja birokrasi tersebut masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan jumlah aparatur, beban kerja yang tidak seimbang, serta adanya gangguan pada sarana dan prasarana, khususnya terkait sistem digital dan jaringan internet. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kapasitas sumber daya manusia, optimalisasi fasilitas pendukung pelayanan, serta penguatan sistem pelayanan berbasis teknologi agar kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan dapat lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan.

#### **Daftar Pustaka**

- Amba, N., Saleky, S. R. J., & Sahertian, O. L. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1).
- Arenawati. (2014). *Administrasi pemerintahan daerah: Sejarah konsep dan penatalaksanaan di Indonesia*. Graha Ilmu.
- Bastian, I. (2013). *Sistem akuntansi sektor publik*. Erlangga.
- Bastian, I. T. (2022). Evaluasi kinerja pelayanan publik: Studi pada biro pemerintahan dan perbatasan Provinsi Kepulauan Riau. *Jurnal Barenlitbang Kepulauan Riau*, 1–12.
- Bilqista, A. N. (2022). *Pelaksanaan pelayanan administrasi dalam sistem pelayanan rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo* (Skripsi, Universitas Bhayangkara Surabaya).
- Chairi, M., Irawan, B., & Rande, S. (2023). Kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan Karang Asam Ilir Kota Samarinda. *Jurnal Administrative Reform*, 11(1).
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. UGM Press.
- Gay, M., Munawi, & Adriana, E. (2019). Kinerja birokrasi dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat pada kantor Kelurahan Malunda Kecamatan Malunda Kabupaten Majene. *Mitzal*, 4(1), 1–10.
- Gumolung, S., Rares, J., & Mambo, R. (2023). Kualitas pelayanan publik pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(3), 528–538.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik*. Gava Media.
- Harbani, P. (2021). *Kepemimpinan birokrasi*. Alfabeta.
- Irtanto, K. (2020). Kinerja birokrasi pelayanan sektor publik: Perspektif perkembangan teori. *Cakrawala Jurnal Litbang Kebijakan*, 14(2), 1–9.
- Jannah, D., Hijeriah, E. M., & Anggraini, N. (2021). Analisis kinerja birokrasi publik pada kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai. *Jurnal*

*Administrasi Publik & Bisnis (JAPaBIS)*, 3(2), 40–51.

Karya, B., & Rahman, F. (2024). Evaluasi kinerja birokrasi pemerintah dalam pelayanan administrasi publik: Perspektif pengguna layanan di Kota Palangka Raya. *Jurnal Sociopolitico*, 6(2), 172–178.

Mahmudi. (2019). *Manajemen kinerja sektor publik* (Edisi ketiga). UPP STIM YKPN.

Mahsun, M. (2018). *Pengukuran kinerja sektor publik* (Edisi pertama). BPFPE.

Mulyadi, D. (2018). *Perilaku organisasi dan kepemimpinan pelayanan*. Alfabeta.

Okparizan, & Septian, D. (2017). Kewenangan kelurahan pasca Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. *Kemudi: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 51–73.

Saputra, N. (2020). The effect of organizational support on work satisfaction in regional secretariat employees in Pariaman district. *Ensiklopedia Sosial Review*, 2(1), 1–10.

Sedarmayanti. (2016). *Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil*. PT Refika Aditama.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi kedua). Alfabeta.

Yani, & Syahyuri. (2023). Analisis kualitas pelayanan publik pada kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 6(2), 249–256.