



OPEN ACCESS

Implementasi Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Dikantor Desa Hutagodang Kec. Sungai Kanan Kabupaten Labuhanbatu Selatan Sumatera Utara

Deni Irawan*mr.dens20@gmail.com*

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Zainarti*zainartimm60@gmail.com*

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Abstract: This study aims to analyze the implementation of effective performance management in increasing productivity and motivation in government agencies. In particular, the implementation of performance management at the Hutagodang Village Office, Sungai Kanan District, South Labuhanbatu Regency, North Sumatra is a strategic step to increase the effectiveness of employee work and public services. This study aims to analyze the performance management system implemented, as well as the factors that affect its success. Drawing on regulatory frameworks such as the Government Agency Performance Accountability System (SAKIP), the study highlights the importance of clear performance planning, systematic measurement and evaluation, and a supportive organizational culture. However, challenges such as lack of internal communication, limited human resources, and problems with facilities and infrastructure are still obstacles in the implementation of this system. The results of the study show that improvement efforts in these aspects can significantly improve employee performance, thereby contributing to improving the quality of public services at the Hutagodang Village Office, Sungai Kanan District, South Labuhanbatu Regency, North Sumatra. Thus, effective performance management can be an important tool in achieving better government goals and being responsive to the needs of the community.

Keywords: Performance management, Effectiveness, Public service.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi manajemen kinerja yang efektif dalam meningkatkan produktivitas dan motivasi di instansi lembaga pemerintahan. Secara khusus, Implementasi manajemen kinerja di Dikantor Desa Hutagodang Kec. Sungai Kanan Kabupaten Labuhanbatu Selatan Sumatera Utara merupakan langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas kerja pegawai dan pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem manajemen kinerja yang diterapkan, serta faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilannya. Dengan mengacu pada kerangka regulasi seperti Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP), penelitian ini menyoroti pentingnya perencanaan kinerja yang jelas, pengukuran dan evaluasi yang sistematis, serta budaya organisasi yang mendukung. Meskipun demikian, tantangan seperti kurangnya komunikasi internal, keterbatasan sumber daya manusia, dan masalah sarana dan prasarana masih menjadi hambatan dalam pelaksanaan sistem ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya perbaikan dalam aspek-aspek tersebut dapat meningkatkan kinerja pegawai secara signifikan, sehingga berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik Dikantor Desa Hutagodang Kec. Sungai Kanan Kabupaten Labuhanbatu Selatan Sumatera Utara. Dengan demikian, manajemen kinerja yang efektif dapat menjadi alat penting dalam mencapai tujuan pemerintahan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci : Manajemen kinerja, Efektivitas, Pelayanan public.

PENDAHULUAN

Implementasi merupakan suatu proses tahapan yang sangat penting dalam merealisasikan suatu kebijakan publik secara menyeluruh. Implementasi adalah suatu upaya dalam mencapai berbagai tujuan-tujuan tertentu dalam jangka waktu tertentu yang

dimana implementasi sendiri adalah manifestasi hal dalam membuat sebuah keputusan yang telah terencana secara terperinci sehingga memiliki tujuan maupun sasaran dalam memenuhi janji-janji serta menyelesaikan sebuah misi yang ingin dicapai, yang akan digunakan terhadap segala kegiatan ataupun praktik sehari-hari dari seorang aktor pelaksana kebijakan yang memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya.

Manajer menggunakan manajemen kinerja untuk merencanakan, mengukur, dan mengawasi tindakan karyawan untuk memastikan tindakan tersebut sejalan dengan tujuan perusahaan. (Robbins dan Judge 2013)

Seseorang atau organisasi dianggap efektif jika mereka mampu mencapai tujuan mereka dalam waktu yang telah ditentukan dan dengan kualitas pekerjaan yang telah diantisipasi. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), “efektivitas” berarti ketepatgunaan, hasil guna, dan pengaruh yang ditimbulkan dari suatu kegiatan sesuai dengan tujuan yang dikehendaki.

Dengan adanya aparatur negara yang bertindak sebagai pelayan publik di era transisi ini, ada harapan yang berkembang bahwa mereka akan berusaha menuju tata kelola pemerintahan yang baik dengan melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya. Dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, penekanan utama saat ini adalah untuk melakukan perbaikan secara bertahap terhadap efisiensi pelayanan publik. Untuk menggerakkan mesin pemerintah ke arah tujuannya, hal ini dipandang sangat penting.

Persaingan untuk mendapatkan sumber daya manusia sangat ketat, baik di dalam maupun di luar bisnis, dan hal ini membuat banyak perusahaan sulit untuk bertahan. Efisiensi perangkat desa dalam menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan kewajiban yang dibebankan oleh perusahaan atau organisasi terkait menentukan tingkat keberhasilan pelayanan publik desa. Berkontribusi secara efisien pada tujuan bisnis dan memenuhi tugas sosial terhadap aparat adalah dua tujuan utama manajemen sumber daya manusia.

Oleh karena itu, secara luas diantisipasi bahwa pelayanan publik akan dibuat lebih efektif dalam rangka membangun aparatur yang dapat diandalkan dan kompeten yang mampu menyelesaikan semua tugas yang ditugaskan. Kantor Desa Hutagodang di Kecamatan Sungai Kanan akan dapat mendukung keberhasilan kinerja pelayanan publik dengan penggunaan peralatan yang berkinerja baik.

Seberapa baik sumber daya manusia (pegawai) pemerintah mampu menyelesaikan tugasnya akan menentukan seberapa baik pemerintah mencapai tujuannya. Pengembangan pemerintah mengharuskan setiap instansi lokal mempertimbangkan cara-cara untuk mengembangkan sumber daya manusianya.

Ada kebutuhan mendesak akan strategi jangka panjang yang matang, terfokus, dan terarah untuk meningkatkan standar sumber daya peralatan sehingga kompetensi dan

profesionalisme dapat berkembang. Lebih jauh lagi, dedikasi yang kuat untuk menjalankan tugas sehari-hari sesuai dengan peran dan tanggung jawab yang diberikan akan lahir dari sumber daya peralatan yang berkualitas tinggi.

Pemahaman, kompetensi, sikap, dan pengendalian diri dari setiap peralatan menentukan kinerja yang unik. Pada kenyataannya, keadaan ini menyebabkan variasi dalam kemampuan peralatan untuk melaksanakan tanggung jawab mereka. Dengan cara ini, efisiensi pengoperasian perangkat mungkin berbeda.

Dari apa yang saya lihat selama ini, ada beberapa masalah atau fenomena sosial yang terjadi di Kantor Desa Hutagodang, Kecamatan Sungai Kanan, Kabupaten Labuhanbatu Selatan, yang membuat masyarakat merasa kurang puas dengan berbagai hal. Minimnya jumlah pegawai di Hutagodang dan ketidakdisiplinan para pegawai tersebut terlihat dari buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Hutagodang Kecamatan Sungai Kanan Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Indikator lain dari hal ini adalah kantor yang ditinggalkan pada saat jam kerja.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian: Penelitian kualitatif mencoba menggambarkan proses sosial daripada meringkas ciri-ciri demografis atau membuat kesimpulan luas pada tingkat populasi. Mengingat situasi saat ini, data atau informasi dicari secara menyeluruh. Hal ini memungkinkan mereka untuk memberikan gambaran komprehensif tentang topik yang mereka pelajari. (Burhan Bungin, 2012: 53).

Teknik penelitian adalah seperangkat tata cara pengumpulan informasi untuk keperluan penulisan karya ilmiah, misalnya skripsi. V. Wiratna Sujarweni menegaskan (2014:5) penelitian mempunyai peranan yang sangat penting dalam kemajuan peradaban manusia dan dalam perluasan ilmu pengetahuan dan pendidikan manusia. Peneliti di setiap bidang keilmuan mengandalkan beragam metodologi penelitian, termasuk pendekatan rasional, empiris, dan sistematis.

Selain itu, menurut Gay dalam Sugiyono (2015:9), tidak banyak perbedaan antara penelitian murni (dasar) dan penelitian terapan; sebenarnya, keduanya berada pada kontinum yang sama. Fokus utama penelitian dasar adalah kemajuan teori, bukan penerapan praktis apa pun. Tujuan melakukan penelitian terapan adalah menggunakan teori dalam mengatasi permasalahan dunia nyata dengan menerapkan, menguji, dan berbagi kemampuannya.

Penelitian ini menggunakan teknik deskriptif, lebih khusus lagi penelitian kualitatif, dalam penyelidikannya. Penelitian deskriptif diartikan oleh Sugiyono (2014:11) sebagai penelitian yang bertujuan untuk mencari nilai suatu variabel atau variabel (independen) tanpa membandingkannya atau menarik hubungan antar keduanya.

Penelitian kualitatif menghasilkan wawasan yang tidak dapat diperoleh atau diperoleh dengan menggunakan proses statistik atau bentuk kuantifikasi (pengukuran)

lainnya, sebagaimana dikemukakan Strauss dan Corbin dalam V. Wiratna Sujarweni (2014: 6).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian terkait manajemen kinerja dalam meningkatkan efektivitas telah berkembang pesat, terutama dalam upaya untuk memahami bagaimana organisasi dapat memaksimalkan kontribusi lembaga pemerintah daerah terhadap tujuan instansi.

Secara keseluruhan, teori dan model manajemen kinerja membantu organisasi merancang dan mengimplementasikan sistem yang mendukung pengelolaan lembaga pemerintah daerah secara efektif. Pilihan teori atau model yang digunakan sering kali bergantung pada kebutuhan spesifik dan karakteristik organisasi, serta tujuan strategis yang ingin dicapai. (Suhartono et al., 2022)

Studi juga menemukan bahwa model manajemen kinerja berkelanjutan yang melibatkan evaluasi dan umpan balik secara berkala lebih efektif dibandingkan dengan model penilaian tahunan tradisional. Model seperti ini memungkinkan organisasi untuk lebih responsif terhadap perubahan dinamika staff lembaga pemerintah daerah terhadap masyarakat. Penelitian oleh Pulakos et al. (2019) menyoroti bahwa organisasi yang mengadopsi pendekatan ini cenderung melihat peningkatan dalam keterlibatan dan retensi staff lembaga pemerintah daerah.

Seseorang atau organisasi dianggap efektif jika mereka mampu mencapai tujuan mereka dalam waktu yang telah ditentukan dan dengan kualitas pekerjaan yang telah diantisipasi. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), “efektivitas” berarti keadaan berpengaruh, keaktifan, dan hasil yang diharapkan dari suatu pekerjaan sesuai dengan orang yang melakukannya.

Istilah “efektivitas” digunakan untuk menggambarkan sejauh mana sebuah organisasi mampu mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Melihat seberapa efektif suatu tujuan telah dicapai adalah salah satu cara untuk menilai pencapaian kinerja. Apakah tujuan organisasi berhasil atau tidak, mengukur kinerja adalah cara terbaik untuk memastikan tujuan tersebut dikembangkan.

Mencapai tujuan dalam jangka waktu yang ditentukan sambil menjaga pengeluaran tetap terkendali adalah apa yang kita maksud ketika kita berbicara tentang efektivitas. Menjadi efektif berarti Anda membandingkan input dan output dari berbagai aktivitas hingga mencapai tujuan Anda. Tujuan-tujuan ini mungkin didasarkan pada kuantitas dan kualitas pekerjaan Anda, serta batasan waktu yang Anda tetapkan sendiri. Mampu mencapai tujuan adalah definisi lain dari efektivitas. Tingkat efektivitas dapat didefinisikan sebagai sejauh mana tujuan tercapai dan masalah tertentu terselesaikan. Biaya bukanlah penentu efektivitas, berbeda dengan efisiensi. “Melakukan hal yang benar” identik dengan efektivitas, sedangkan ‘Melakukan hal yang benar’ identik dengan efisiensi.

Handoko (2001:7) Untuk menjadi efektif, seseorang harus dapat memilih tujuan atau cara yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Suatu pekerjaan dianggap tidak berhasil apabila cara atau sasarnya tidak sesuai dengan waktu yang direncanakan, karena efektivitas diukur dari segi tercapainya tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan.

Menurut Siagian (2003:20), efisiensi adalah pemanfaatan sumber daya (termasuk manusia, uang, ruang, dan mesin) secara terencana untuk mencapai sasaran keluaran (dalam arti kuantitas dan kualitas) dalam jangka waktu yang telah ditetapkan. Sederhananya, jika tugas-tugas diselesaikan tepat waktu, maka kita dapat mengatakan bahwa tugas-tugas tersebut berhasil.

Tingkat kesesuaian antara tujuan dan hasil yang dicapai ditunjukkan dengan sejauh mana semua tugas utama dilaksanakan, tujuan tercapai, anggota terlibat secara aktif, dan proyek dianggap efektif. Kegagalan dalam menjalankan program sesuai dengan apa yang telah diputuskan merupakan indikasi buruknya kinerja sumber daya manusia. Karena tidak dapat bertindak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, hal ini menunjukkan kinerja yang tidak efisien. Mengembangkan dan menjaga jalur komunikasi yang terbuka merupakan hal yang mendasar dalam manajemen kinerja.

Kemampuan untuk memilih tujuan atau alat yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan cara yang memuaskan harapan masyarakat dan meningkatkan citra positif aparatur pemerintah adalah pelayanan. M. Manullang (1986) berpendapat bahwa keberhasilan suatu organisasi bergantung pada efisiensi pelaksanaan tanggung jawab masing-masing anggotanya, dengan kata lain, keberhasilan pelayanan secara keseluruhan tergantung pada seberapa baik setiap orang bekerja sama.

Untuk melayani kepentingan publik dengan cara menghormati hak-hak mereka, berarti terlibat dalam suatu kegiatan yang didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan material dan dilakukan melalui sistem, proses, dan teknik tertentu. Pelayanan yang memperhatikan harapan, impian, dan ekspektasi masyarakat luas dalam rangka mendorong keterlibatan masyarakat dalam penyediaan layanan publik.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, baik dalam bentuk komoditas maupun jasa, atau keduanya, pada dasarnya merupakan ruang lingkup organisasi pemerintah federal, negara bagian, dan lokal. Sebagai bagian dari kerangka kerja Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan memenuhi persyaratan hukum.

Manajemen Instansi Pemerintah Dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan hal yang mendasar bagi eksistensi manusia, bahkan sangat penting bagi setiap manusia. Karena pelayanan publik yang terjadi hingga saat ini masih digambarkan sebagai pelayanan yang rumit, lamban, mahal, dan melelahkan, masyarakat secara konsisten

mengharapkan para birokrat untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas tinggi, meskipun harapan ini tidak selalu terpenuhi.

Ada kebutuhan yang terus menerus dan kritis untuk mengatasi dan menyelesaikan masalah pelayanan publik, yang merupakan subjek dari disiplin ilmu administrasi publik di Indonesia. Sebagai contoh, dalam situasi di mana masyarakat mengekspresikan ketidakpuasan mereka setiap hari melalui berbagai permintaan atas layanan publik, akan mudah untuk mengkonfirmasi asumsi tersebut secara kualitatif.

Harus ada pengakuan bahwa layanan pemerintah selalu ditata ulang dan dibentuk ulang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus berubah dan sifat pemerintahan yang terus berkembang. Bahkan jika masyarakat masih dianggap sebagai pemangku kepentingan yang lemah dan dikecualikan dalam kerangka kerja pelayanan, regenerasi yang dilihat dari kedua sisi adalah positif. Hal tersebut menurut sumber Abdul Kadir (2015: 103).

Sebuah kegiatan ambigu yang menawarkan kebahagiaan bagi masyarakat dan tidak terikat dengan pelayanan didefinisikan oleh Giornale Yuliarmi, N. N. dan Riyasa, P. (2007: 7). Pelayanan ekstra. Beberapa orang berpendapat bahwa pelayanan juga melibatkan interaksi dengan perangkat fisik dengan cara yang menguntungkan masyarakat.

Pelayanan publik didefinisikan oleh UU No. 25 tahun 2009, yang berkaitan dengan pelayan publik, sebagai setiap kegiatan dan segala sesuatu yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk tetapi tidak terbatas pada kegiatan pengaturan, pembinaan, pemberian fasilitas, dan pelayanan.

Kotler berpendapat (dikutip dalam Sinambela, 2010:4) bahwa pelayanan mencakup semua usaha kolektif produktif yang memberikan pemenuhan selain barang berwujud. Tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, jasa diberikan oleh perusahaan atau perorangan kepada pelanggan (Moenir, 2002:6). Pihak yang menerima jasa disebut sebagai konsumen.

Boediono (2003:60) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu cara untuk membantu orang lain yang membutuhkan empati dan hubungan dengan orang lain untuk tujuan mencapai kebahagiaan dan kepuasan seseorang. Berdasarkan definisi-definisi yang ada, jelaslah bahwa pelayanan adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh organisasi untuk memenuhi kebutuhan individu. Dalam upaya untuk memenuhi tuntutan penerima layanan dan untuk menegakkan ketentuan perundang-undangan, penyedia layanan publik terlibat dalam berbagai kegiatan pelayanan (Julianatara, 2005: 3).

Aparatur yang bertanggung jawab atas entitas pemerintah di tingkat federal dan negara bagian berfungsi sebagai penyedia layanan di sini. Warga negara yang memiliki hak dan tanggung jawab atas layanan publik adalah penerima layanan. Melakukan suatu

usaha dengan cara memuaskan kebutuhan masyarakat dengan tetap berpegang pada standar efisiensi, efektifitas, ekonomis, dan manajemen yang baik merupakan contoh pelayanan publik (Lukman, 2006: 82).

Ratminto dan Winarsih (2005:5) menyebutkan beberapa hal berikut ini sebagai pelayanan yang terkait dengan tanggung jawab aparatur pemerintah: Dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, segala jenis jasa pelayanan, termasuk barang publik, yang diselenggarakan dan disediakan oleh instansi pemerintah pusat, instansi pemerintah daerah, dan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah. Adapun Kurniawan mengatakannya sendiri (2005: 4).

Seperti yang dikatakan oleh Mahmudi (2007:128), Dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan amanat undang-undang, penyedia layanan publik melakukan berbagai macam kegiatan pelayanan. Menurut (Sinambela 2014:5), pelayanan publik adalah ketika pemerintah bekerja dengan sekelompok orang yang ikut menikmati keuntungan dari suatu usaha, dan yang tetap dapat merasa senang meskipun hasil akhirnya tidak berupa barang yang berwujud.

Memberikan kembali kepada masyarakat dengan memenuhi kebutuhan mereka yang memiliki kepentingan dalam organisasi sambil tetap berpegang pada prinsip-prinsip yang menjadi pedoman adalah apa yang kita maksud ketika kita berbicara tentang pelayanan publik. Pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai pemerintah di dalam suatu lembaga atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan mereka yang menerima layanan tersebut. Singkatnya, pelayanan publik adalah memenuhi tugas seseorang sebagai pelayan publik dengan memberikan bantuan terbaik kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Implementasi kebijakan publik merupakan tahap penting untuk merealisasikan tujuan organisasi atau pemerintah. Manajemen kinerja yang efektif, melalui perencanaan, pengukuran, dan evaluasi berkelanjutan, menjadi kunci dalam meningkatkan efektivitas organisasi, termasuk dalam pelayanan publik.

Efektivitas berkaitan dengan sejauh mana tujuan organisasi tercapai, diukur melalui kualitas, kuantitas, dan waktu. Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas sangat penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan efisien dan profesional. Aparatur pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan prinsip good governance, dengan memperhatikan aspirasi dan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan observasi di Desa Hutagodang, ditemukan permasalahan seperti minimnya staf, kurangnya disiplin kerja, dan rendahnya kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja aparatur desa perlu ditingkatkan agar mampu

menjalankan tugas dengan efektif dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Pengembangan kualitas sumber daya manusia aparatur desa menjadi urgensi utama untuk menciptakan tenaga yang terampil, profesional, dan memiliki komitmen dalam melaksanakan tugasnya. Pelatihan yang terencana, terarah, dan berkelanjutan diperlukan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja aparatur desa. Pelayanan publik harus ditingkatkan melalui pengelolaan manajemen kinerja yang lebih baik, termasuk evaluasi berkala, pemberian umpan balik, dan partisipasi aktif masyarakat. Dengan demikian, efektivitas pelayanan publik dapat tercapai, menciptakan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap aparatur pemerintah desa.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Afrizal. (2016). Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada A.S.
Moenir. (2002). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara
Boediono, B. (2003). Pelayanan Prima Perpajakan, Rineka Cipta, Jakarta Bungin,
Burhan. (2007). Penelitian Kualitatif. Kencana, Jakarta
Gunawan, I. (2013). Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik. Jakarta: Bumi Aksara
Juliantara Dadang. Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah. Yogyakarta. PT. Gramedia
Kadir, Abdul. (2015). Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik. CV Dharma Perada Dharmasraya. Edisi Pertama
Kurniawan, Panca dan Purwanto, Agus, (2006). Pajak Daerah dan Retribusi Daerah di Indonesia. Malang: Banyumedia Publishing.
Kurniawan, Panca dan Purwanto, Agus, (2006). Pajak Daerah dan Retribusi Daerah di Indonesia. Malang: Banyumedia Publishing.
Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2005). Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Jurnal

- Aisyah, S. N. (2020). Efektivitas Kinerja Aparat Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Di Desa Asri Mulya Kecamatan Jorong Kabupaten Tanah Laut (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Sriani, maria elis; sasmito, cahyo. Efektivitas pelayanan publik dibidang kesehatan dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP), (2019) Subarling, S., Pananrangi, A. R., & Bahri, S. (2020). Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba. Publik (Jurnal Ilmu Administrasi), 9(2), 89-101.
- Luas, Jessica, dkk (2017). Efektivitas pelayanan publik di kelurahan kakaskasan dua kecamatan temohon utara kota temohon