

PENGARUH ETIKA KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN HARUAI KABUPATEN TABALONG

Ninda Safitri¹, Murdiansyah Herman², Fika Fibriyanita³

¹Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, 17120096

²Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, 1109127301

³Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, 1112028803

Email: safitrininda54@gmail.com

Abstrak

Ninda Safitri, NPM 17120096, “Pengaruh etika kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong” Bapak Dr. Murdiansyah Herman, S.Sos., M.AP sebagai Pembimbing Utama dan Ibu Fika Fibriyanita, S.Sos., M.AP sebagai Co Pembimbing. Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui gambaran pengaruh etika kinerja pegawai di Indonesia dalam menyelenggarakan suatu kualitas pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat terutama di Kantor Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Data dikumpulkan dengan penyebaran kuesioner kepada 36 orang responden. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik sampling non probability dengan jenis sampling purposive. Analisis data menggunakan rumus chi square goodness of fit dan chi square test of independence. Hasil penelitian menunjukkan kesimpulan bahwa etika kinerja berdasarkan hasil chi square hitung $\chi^2 = 22,722$, termasuk dalam kategori kurang baik dan cukup baik, selain itu berdasarkan hasil uji hipotesis ternyata H_0 ditolak, kesimpulan kualitas pelayanan hasil chi square hitung $\chi^2 = 19,500$, termasuk dalam kategori baik, berdasarkan hasil uji hipotesis ternyata H_0 ditolak, dan kesimpulan perhitungan menggunakan chi square goodness of independence bahwa hipotesis H_0 ditolak, dengan demikian berarti terdapat pengaruh etika kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong.

Kata Kunci: *Etika kinerja, Kualitas Pelayanan*

Abstract

Ninda Safitri, NPM 17120096. “The influence of employee performance ethics on the quality of public services at the Haruai District Office, Tabalong Regency” Mr. Dr. Murdiansyah Herman, S.Sos., M.AP as the man advisor and Mrs. Fika Fibriyanita, S.Sos., M.AP as Co Advisor. The purpose of the study was to find out the description of the ethical effects of employee performance in Indonesia in providing an optimal quality of public service to the community, especially in the Haruai District Office, Tabalong Regency. This research uses a quantitative approach with a quantitative descriptive type. Data collected by distributing questionnaires to 36 respondent. The sample is determined using a non-probability sampling technique with purposive sampling type. Data analysis using the formula of chi square goodness of fit and chi square test of independence. The results showed the conclusion that the ethical performance based on the results of chi square count $\chi^2 = 22,722$, was included in the poor and quite good category, besides that based on the results of hypothesis testing, it turned out that H_0 was rejected. The conclusion of the service quality chi square count $\chi^2 = 19,500$, is included in the good category based on the results of the hypothesis test, it turns out that H_0 is rejected, and the conclusion of the calculation using the chi square goodness of independence that

the hypothesis H_0 is rejected means that there is an influence of employee ethics on the quality of public service at the sub-district office Haruai Tabalaong regency.

Keyword: Performance ethics, service qual

Pendahuluan

Etika kinerja pegawai di Indonesia sekarang ini menjadi aspek yang sangat penting dalam menyelenggarakan suatu pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat. Penerapan etika kinerja pegawai dalam melayani masyarakat memiliki dampak yang sangat besar bagi kualitas pelayanan publik. Namun fakta yang kita temukan dilapangan permasalahan di Indonesia mengenai etika kinerja dalam hal pelayanan publik seringkali terlupakan, contohnya saja pegawai honorer atau non PNS yang memiliki tugas sebagai penyelenggara pelayanan publik kerap kali abai dan lalai terhadap penerapan etika dalam bekerja.

Etika kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi aparatur pemerintahan sering kurangnya tersentuh dalam kajian-kajian di bidang administrasi publik yang dilaksanakan di instansi pemerintahan, padahal kualitas kinerja pelayanan publik sangat ditentukan oleh etika seorang penyelenggara pelayanan publik. Apabila seorang penyelenggara memahami dan menerapkan etika dalam menyelenggarakan pelayanan publik secara benar kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, maka kinerja seorang pelayanan diharapkan agar jauh lebih baik dan dapat memenuhi keinginan masyarakat yang dilayani. Sebaliknya, apabila penyelenggara pelayanan publik dalam beretika tidak dipahami, dihayati dan dilaksanakan dengan benar dan baik maka penilaian suatu kinerja pelayanan publik terhadap masyarakat menjadi buruk dan mengakibatkan timbul banyak pengaduan dan permasalahan dari masyarakat yang dilayani. Hal ini diketahui melalui banyaknya keluhan masyarakat yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung, bahwa terkadang pegawai menunjukkan pola penyelenggaraan pelayanan publik cenderung sentralistik dan didominasi dengan pendekatan kekuasaan. Beberapa penyelenggara pelayanan publik kurangnya senyum dalam memberikan pelayanan, sikap petugas yang kurang responsif terhadap masyarakat yang memerlukan pelayanan, prosedur yang berbelit-belit serta persyaratan yang kurang transparan menjadi keluhan umum masyarakat terhadap aparatur atau instansi pelayanan publik.

Berdasarkan standar pelayanan publik dalam Undang-Undang No 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009, sudah dijelaskan bahwa pelayanan publik sebagai suatu rangkaian kegiatan yang mana dalam rangka untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat yang memerlukan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara Indonesia dan penduduk atas jasa, barang, dan pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan di instansi pemerintahan. Dalam perilaku pelaksana di dalam pelayanan diatur terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam menyelenggarakan suatu pelayanan publik harus berperilaku, cermat, secara adil dan santun serta tidak diskriminatif dan ramah, tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut, tidak mempersulit masyarakat yang dilayani, tidak membocorkan dokumen dan informasi milik negara yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada. Undang-Undang tersebut juga menekankan bahwasanya aparatur negara sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib menjalankan tugas pelayanan yang sebaik-baiknya sesuai dengan peraturan yang telah berlaku didalam undang-undang. Pelayanan publik dalam administrasi diperlukan agar dapat melayani setiap penduduk, warga negara dan masyarakat untuk memenuhi segala hak dan kebutuhan dasarnya sehingga penting untuk membangun suatu kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara atau aparatur negara.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraann Pelayanan Publik bahwasanya dalam meningkatkan atau menaikkan suatu nilai dalam kualitas pelayanan publik yang harus dilakukan ialah Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka dari itu hal yang perlu dilakukan atau ditetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang pedoman atau pegangan Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Publik Kinerja pada dasarnya dalam peraturan ini memuat perilaku seseorang dan sifat mental yang selalu memiliki pandangan dan penilaian terhadap pekerjaan yang

dilaksanakan saat ini harus lebih berkualitas daripada pelaksanaan pelayanan terdahulu, untuk masa mendatang agar lebih berkualitas dibanding masa saat ini.

Kantor kecamatan contohnya, Menurut PP No 17 Tahun 2018 tentang peraturan pemerintahan tentang kecamatan dalam Bab 1 pasal (1) bahwa peraturan pemerintah dimaksud ialah bagian wilayah daerah kabupaten atau kota yang dipimpin oleh camat, kelurahan merupakan bagian dari kecamatan sebagai perangkat kecamatan, sedangkan Menteri ialah seseorang yang melaksana urusan pemerintahan dalam negeri. Kecamatan adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota dan menjalankan kewenangannya atau kepemimpinannya sesuai dengan yang dilimpahkan oleh kepala daerah kepada kantor kecamatan tersebut.

Kecamatan merupakan suatu ujung tombak pelayanan terhadap semua masyarakat serta kecamatan juga sebagai basis pelayanan publik. Hal ini dilihat dari kegiatan sehari-hari, masyarakat setiap harinya melakukan atau melaksanakan pengurusan baik permohonan maupun perizinan surat pengantar di Kantor Kecamatan. Administrasi kependudukan merupakan salah satunya dalam melaksanakan kegiatan tersebut. Terdapat dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dalam Pasal 1 ayat (1) disebutkan bahwa "Administrasi kependudukan ialah rangkaian suatu kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pencatatan sipil serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain."

Adapun rumusan masalah yang di dapat dari latar belakang tersebut yaitu bagaimana pengaruh etika kinerja yang diberikan oleh pegawai di Kantor Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong?, bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong?, dan apakah terdapat pengaruh etika kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong?. Tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut untuk mengetahui pengaruh etika kinerja pegawai terhadap masyarakat di Kantor Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong, untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai kantor Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong khususnya dalam pelayanan kependudukan, dan untuk mengetahui pengaruh etika kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong.

Kajian Literatur

Etika kerja adalah sistem nilai atau suatu norma yang digunakan oleh seluruh pegawai, termasuk pimpinannya dalam melaksanakan kerja sehari-harinya. Kantor dengan suatu etika kerja yang baik akan memiliki dan mengamalkan nilai-nilai, yaitu : kejujuran, keterbukaan, loyalitas, konsisten pada keputusan, kerja sama yang baik, disiplin dan bertanggung jawab. Etika kinerja menurut Muhammad Djakfar (2013:96-97) berpendapat bahwa suatu sikap dan pandangan terhadap kerja, kebiasaan kerja yang dimiliki seseorang, suatu kelompok manusia atau suatu bangsa.

Indikator etika kinerja dalam penelitian ini menggunakan mmenerut Bernardin dan Russel dalam terjemahan Ruky, 2015 yang terdapat lima indikator yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang, yaitu : Kuantitas (produksi yang dapat ditunjukkan dalam suatu jumlah unit, mata uang, dan jumlah siklus kegiatan yang dihasilkan), Kualitas (tingkatan dimana produksi atau hasil dari penyelesaian suatu hal yang dilakukan yang sudah mendekati sempurna), Ketetapan Waktu (kegiatan atau hal yang dilakukan tersebut dapat diselesaikan secara baik dan benar atau juga merupakan suatu hasil produksi yang sudah dicapai), Efektifitas Biaya (tingkatan hal yang sudah dicapai dimana sumber daya organisasi, contohnya seperti teknologi, keuangan, manusia, dan bahan baku yang yang dimaksimalkan secara menyeluruh), Hubungan Antar Perseorangan (dimana seorang pegawai mampu untuk mengembangkan perasaannya dan saling menghargai satu sama lain).

Kualitas diartikan sebagai acuan mutu baik atau tidaknya dalam pemberian pelayanan oleh penyelenggara kepada penerima pelayanan tersebut. Sedangkan kualitas pelayanan yakni upaya yang dilakukan pemerintah agar para masyarakat mendapatkan pelayanan yang memuaskan, apabila masyarakat merasa puas maka akan bisa dikatakan pemerintah memberikan pelayanan berkualitas baik dan apabila tidak maka sebaliknya pemerintah akan dianggap gagal dalam pelaksanaan pemberian layanan yang baik dan juga kehilangan

kepercayaan dari masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Menurut Khasmir (2017:47) berpendapat bahwa kualitas pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu kelompok organisasi yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan ataupun pegawai tersebut.

Indikator kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini menggunakan teori menurut Kolter & Keller (2016:442), menyatakan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan. Kelimanya disajidakan secara berurutan berdasarkan tingkat kepentingan, yaitu : Keandalan (konsistensi dari pemberi pelayanan yaitu kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang tepat atau akurat, tepat waktu, dan memuaskan). Daya Tanggap (kesigapan dan kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan benar dan baik), Jaminan (keterampilan atau kemampuan pegawai dalam memberikan secara ramah, keamanan dan kepercayaan dalam pelayanan), Empati (mudah dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dengan masyarakat yang mendapat pelayanan), Bukti Fisik (berhubungan dengan fasilitas fisik, perlengkapan tempat pelayanan, dan material yang digunakan dalam instansi pemerintahan).

Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah etika kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong tidak tersebar disemua tingkatan etika kinerja pegawai, kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong tidak tersebar disemua tingkatan kualitas pelayanan publik, terdapat pengaruh etika kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong.

Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, ialah penelitian yang menjelaskan suatu penyebab fenomena sosial melalui pengukuran obyektif dan analisis numerical, dikutip dari buku (Sugiono, 20017:14) yang berjudul penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D didalamnya dia mengatakan bahwa teknik pengambilan sampel penelitian pada umumnya dilakukan secara random atau acak, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data dalam penelitian ini bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan teknik pengumpulan data.

Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang berisi beberapa pertanyaan pertanyaan karakteristik masyarakat , pertanyaan etika kinerja menurut (Bernardin dan Russel dalam terjemahan Ruky , 20015) seperti pegawai seperti faktor kuantitas, faktor kualitas, faktor ketetapan waktu, faktor efektivitas biaya dan faktor hubungan antar perseorangan. Selain itu juga pertanyaan tentang kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik menurut (Kolter & Keller, 2016 :442) yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan seperti, keandalan penyelenggara, ketanggapan, jaminan, empati penyelenggara pelayanan dan bukti fisik. Pertanyaan penelitian pada kuesioner akan menggunakan skala likert dengan 5 tingkatan kualitas yaitu : Sangat bagus, Bagus, Cukup bagus, Kurang bagus, dan Tidak bagus. Jenis data menggunakan diskriptif kuantitatif dan sumber data menggunakan data primer dan sekunder, dan Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat yang telah mendapat pelayanan publik di Kantor Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong, dengan rata-rata harian 40 orang. Dalam penelitian ini hanya sebagian populasi yang diambil untuk dijadikan sampel. Untuk jumlah sampel yang di perlukan rumus Slovin sampel yang akan diambil dalam penelitian ini 36 responden. Dengan menggunakan teknik sampling *non probability sampling* dengan jenis *purposif sampling*.

Analisis data menggunakan Penyajian data frekuensi untuk kualitas pelayanan publik, dengan menggunakan ketentuan: Skor Tertinggi-Skor Terendah : 4 Kategori hasil tersebut digunakan untuk membuat interval kualitas, yaitu Sangat Bagus, Bagus, Cukup Bagus, dan Kurang Bagus. Sedangkan untuk etika kinerja pegawai dibagi menjadi menjadi 4 kategori juga, yaitu: Sangat Bagus, Bagus, Cukup Bagus, dan Kurang Bagus. Kemudian untuk menjawab rumusan masalah pertama dan kedua sekaligus menjawab hipotesis pertama dan kedua dalam penelitian ini menggunakan rumus *Chi Square Goodness Of Fit*. Sedangkan untuk menjawab rumusan masalah ketiga tentang pengaruh etika kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik digunakan perhitungan statistik *Chi Square Test Of Independence*.

Hasil Penelitian

1. Etika Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong

Pada hasil perhitungan tersebut terlihat bahwa hasil Chi Square hitung $X^2 = 22,722$, nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai X^2 tabel dengan taraf signifikansi 0,05 (5%) pada df 6 yaitu 12,591. Karena X^2 hitung $22,722 > X^2$ tabel 12,591, maka hipotesis H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Etika kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong tidak tersebar di semua tingkatan etika kinerja pegawai. Hal ini bisa dilihat juga pada tabel 4.15, karena persepsi masyarakat terhadap etika kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong lebih banyak memilih kurang baik dan cukup baik yaitu 41,7% dari total 36 koresponden.

2. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong

Hasil perhitungan tersebut terlihat bahwa hasil Chi Square hitung $X^2 = 19,500$, nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai X^2 tabel dengan taraf signifikansi 0,05 (5%) pada df 8 yaitu 15,507. Karena X^2 hitung $19,500 > X^2$ tabel 15,507, maka hipotesis H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong tidak tersebar di semua tingkatan kualitas pelayanan publik, hal ini dapat dilihat pada tabel 4.16, yang mana kualitas pelayanan publik lebih banyak memilih kategori baik yaitu 58,3% dari total 36 koresponden.

3. Pengaruh Etika Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong.

Berdasarkan hasil perhitungan Chi Square (X^2) untuk etika kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan publik diperoleh nilai X^2 hitung 97,953 dengan probabilitas 0,00. Hasil perhitungan tersebut kemudian dibandingkan dengan nilai X^2 tabel pada df 48 yaitu 65,171, pada taraf signifikansi 0,05 (5%). Oleh karena X^2 hitung $> X^2$ tabel maka hipotesis H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh etika kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah saya kerjakan di Kantor Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong maka kesimpulan yang didapat ialah :

1. Hasil dari uji statistik menggunakan perhitungan statistik dengan menggunakan rumus chi square goodness of fit maka dihasilkan kesimpulan bahwa etika kinerja berdasarkan hasil Chi Square hitung $X^2 = 22,722$, berpendapat etika kinerja termasuk kategori kurang baik dan cukup baik, selain itu berdasarkan uji hipotesis ternyata H_0 ditolak, dengan demikian etika kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong tidak tersebar di semua kategori etika kinerja.
2. Penilaian responden Kualitas Pelayanan menurut hasil uji statistik dengan menggunakan rumus chi square goodness of fit maka dapat disimpulkan yaitu berdasarkan hasil Chi Square hitung $X^2 = 19,500$, berpendapat bahwa Kualitas Pelayanan termasuk dalam kategori baik, selain itu berdasarkan uji hipotesis ternyata H_0 ditolak, dengan demikian Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong tidak tersebar di semua tingkatan Kualitas Pelayanan.
3. Dari hasil uji statistik dengan menggunakan rumus chi square goodness of independence maka dapat disimpulkan berdasarkan hasil X^2 hitung 97,953 bahwa pengaruh etika kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong menyatakan H_0 ditolak, dengan demikian berarti terdapat pengaruh etika kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik.

Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka dapat di berikan beberapa saran yaitu sebagai berikut

1. Etika kinerja yang ada di Kantor Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong masuk dalam kategori Kurang Baik dan Cukup Baik yang mana berarti harus lebih di tingkatkan lagi beberapa faktor yang di bahas dalam penelitian ini, khususnya dalam kuantitas, kualitas, ketetapan waktu dan hubungan antar perseorangan. Dengan cara pemimpin Kantor Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong bisa mengikut sertakan pegawai dalam pelatihan-pelatihan demi menunjang suatu kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalng.
2. Kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong sudah berada dikategori baik tetapi tetap saja harus lebih diperhatikan lagi dan ditingkatkan lagi. terlebih yang berkaitan dengan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Dengan cara pemimpin memberikan sosialisasi kepada pegawai dan pelatihan-pelatihan mengenai kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.
3. Terkait dengan pengaruh etika kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong pimpinan penyedia pelayanan hendaknya dapat memberikan briefing atau sosialisasi kepada penyedia layanan atau pegawai tentang standar pelayanan yang baik dan benar serta menambah fasilitas fisik instansi agar bisa menyediakan pelayanan yang efektif dan dapat tercapai suatu kualitas pelayanan yang baik.

Daftar Pustaka

Buku

- Bernardin & Russel (Terjemahan Ruky). 2015, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Refika Aditama, Bandung.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT RajaGrafindo Persada. Depok.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016): *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Muhammad Djakfar (2013 : 95-96). *Pengertian Etika Kinerja*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta : Bandung

Undang-Undang

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraann Pelayanan Publik
- PP No 17 Tahun 2018 tentang peraturan pemerintahan tentang kecamatan
- Undang-Undang No 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Jurnal

- Hamdan, Dahlan, Djamil Hasim (2017). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar. *Pemikiran Ilmiah & Pendidikan Administrasi Perkantoran*
- Potolau Michel J.N. (2020). Pengaruh Etika Birokrasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kantor Camat Di Kota Bitung. *Administrasi Publik Universitas Medan Area*
- Lestari Tri (2020). Pengaruh Sumber Daya Manusia Kepegawaian Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Administrasi Publik*