



Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas pada Dinas Perhubungan Kota Dumai

Penulis:

Dedy Afrizal¹, Dini Anisa², Mohid Khaliq³, Deny Yusrizal⁴

Afiliasi:

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tuah Negeri Dumai, Riau, Indonesia¹

STIA Lancang Kuning, Riau, Indonesia²

Faculty of Art and Social Sciences, Bahaiddin Zakariya University, Pakistan³

Universitas Muhammadiyah Madiun, Jawa Barat, Indonesia⁴

Email:

dedyafrizal26@gmail.com¹, dinianisa69@gmail.com², mohidkhaliq50@gmail.com³, deny_yusrizal@yahoo.co.id⁴



©2021 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License-(CC-BY-SA) (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

DOI : <https://doi.org/10.33701/jtpm.v1i1.1864>

*Penulis Korespondensi

Dedy Afrizal

STIE Tuah Negeri Dumai

Email: dedyafrizal26@gmail.com

Diterima: 17 Februari 2021

Direvisi: 22 Maret 2021

Publikasi Online: 30 Juni 2021

Abstract

The primary aim of the creation of public governmental agencies is to offer services to the citizen. An organization established for public purposes, managed by the government sector, shall conform with the goals of the ideology of the organization. The implication of serving the interests and well-being of the community turns out to be not a piece of cake. The Department of Transportation Dumai city is still not optimal in carrying out its roles and functions as a municipal public organization concerned with transport. The context to this research was found to be the previous study on the performance of the Department of Transportation of Dumai City. The theory used in Dwiyanto's theory notes that there are five success indicators for public agencies, such as productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. The research was undertaken using a quantitative approach by undertaking an early-stage literature review on the topic of study. The data collection methods used were questionnaires and literature reviews. The questionnaire was collected and sent to 80 respondents. The results of the study show that the efficiency of the public bureaucracy at the Transportation Office of Dumai City was very good, the score is 6144. The study recommendation is for the Dumai City of Transportation Service to further enhance responsiveness and accountability in carrying out its roles so that efficiency and improved performance can be optimal.

Keywords: bureaucracy; performance; public; transportation

Abstrak

Tujuan didirikan organisasi publik di daerah semata-mata hanya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Organisasi yang dibentuk untuk keperluan publik, dikelola dengan melakukan manajemen publik haruslah sesuai dengan tujuan filosofi organisasi itu dibentuk. Dengan tujuan melayani kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat ternyata dalam pelaksanaannya dan pengelolaannya tidak semudah seperti membalikkan telapak tangan. Dinas Perhubungan Kota Dumai dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai organisasi publik di daerah yang mengurus tentang perhubungan, dalam pelaksanaan kerjanya masih dirasakan belum maksimal. Adanya penelitian terdahulu tentang kinerja Dinas perhubungan yang ditemukan menjadi latar belakang penelitian ini dilakukan. Teori yang digunakan oleh teori Dwiyanto yang mengatakan ada lima faktor kinerja organisasi publik yaitu produktivitas, kualitas layanan, reponsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dengan menjalankan studi literatur

ditahap awal yang berkaitan dengan isu yang diteliti. Teknik pengumpulan data penulis menggunakan observasi, questioner, dan studi literatur. Angket disusun dan disebar ke 80 orang pegawai yang dijadikan sebagai responden penelitian. Hasil penelitian menyatakan bahwa Kinerja Dinas Perhubungan Kota Dumai Sangat Baik Sekali dengan skor 6144. Saran penelitian hendaknya lebih meningkatkan kinerjanya sehingga dapat menghasilkan kinerja yang maksimal.

Kata kunci: birokrasi; kinerja; publik; perhubungan

PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai pelaksana birokrasi tidak bisa dilepaskan dari pelayanan publik (Afrizal & Wallang, 2021). Untuk itu dibutuhkan birokrasi yang tersusun dengan baik dalam mewujudkannya (Afrizal *et al.*, 2019). Dalam melaksanakan pemerintahan, birokrasi berperan penting dalam mewujudkan visi dan misi organisasinya. Birokrasi dimaksudkan untuk mengorganisasi secara teratur suatu pekerjaan yang harus dilakukan dengan melibatkan banyak orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif dalam skala besar.

Dinas Perhubungan Kota Dumai salah satu instansi pemerintah daerah yang menyelenggarakan pemerintahan dibidang perhubungan, melakukan berbagai cara serta upaya untuk peningkatan pelayanan publik khususnya di Kota Dumai. Secara empiris, dalam melaksanakan tugasnya dibutuhkan pegawai yang terlatih dan terdidik serta paham akan tugasnya untuk menghasilkan kinerja birokrasi publik yang baik dan sesuai dengan program kerja yang telah ditetapkan.

Dinas Perhubungan Kota Dumai dibentuk melalui Peraturan Daerah (PERDA) Kota Dumai No. 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Dumai dan dijabarkan dengan Peraturan Walikota (PERWAKO) Kota Dumai No. 42 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Dumai. Dalam menjalankan fungsinya, Dinas Perhubungan tentu memiliki tanggung jawab untuk menjalankan pelayanan kepada masyarakat. Tinjauan dari beberapa penelitian berkaitan dengan Kerja Dinas Perhubungan Kota Dumai, terkesan dalam aktivitasnya masih belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari temuan (Siregar & Ernawaty, 2015) dalam penelitiannya mengatakan banyak angkutan kota

yang terjaring dan diketahui melakukan pelanggaran izin operasional dan tumpang tindih trayek dalam kota. Sementara itu, Nurhasanah & Rusli (2017) mengatakan dalam penelitiannya menjelaskan kinerja Bidang Pengendalian belum sepenuhnya maksimal, masih banyaknya petugas honorer dan tamatan SMA/Sederajat, serta tidak mengikuti diklat untuk mendalami tugas dan tanggung jawabnya.

Hasil observasi penulis juga menemukan capaian realisasi program dan kegiatan kerja tahun 2018 dan 2019 belum terealisasi dengan baik dikarenakan rendahnya kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Beberapa temuan penelitian yang mengarah kepada kinerja tentunya menjadi dasar dilakukannya penelitian ini.

Membahas tentang kinerja birokrasi publik, tidak terlepas dari kata “Kinerja” atau lebih dikenal dengan “*performance*”. Kata *performance* sendiri juga dikenal dengan pencapaian dari hasil kerja, penampilan kerja ataupun prestasi kerja (Irtanto, 2020). Secara umum definisi kinerja adalah tahap sebuah keberhasilan organisasi dalam menjalankan tugasnya dalam mencapai sebuah tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan Birokrasi dikenal sebagai sebuah organisasi yang sesuai untuk masyarakat yang modern yang membutuhkan efisiensi dalam segala hal. Selain itu, pendapat Weber mengatakan bahwa birokrasi merupakan proses administrasi dalam aktivitas pemerintahan dapat efektif dan efisien jika kerja dari organisasi dilakukan seperti sistem mesin (Anggraini, 2020).

Saat ini, birokrasi dituntut untuk menjaga akuntabilitasnya dan memiliki tanggungjawab dari segala aktivitas, kinerja maupun hasil kegiatannya. Untuk itu, penting dilakukan penataan dari organisasi agar nantinya dalam menentukan kinerja lebih efektif dan

efisien. (Suryono, 2020). Oleh karena itu, terlihat bahwa birokrasi merupakan suatu proses sistem yang dibuat dengan rasional agar sistem dan cara kerja menjadi teratur, pasti serta dapat dikendalikan dengan baik (Said, 2007; Yuwono, 2008). Oleh karena itu, dirasa penting membangun sebuah komitmen bersama dalam meningkatkan capaian organisasi publik.

Dwiyanto (2021) dalam bukunya mengatakan bahwa kinerja birokrasi dapat dilihat dari 5 aspek yaitu (1) Produktivitas, (2) Kualitas Layanan, (3) Reponsivitas, (4) Responsibilitas, dan (5) Akuntabilitas. Berdasarkan teori kinerja birokrasi tersebut, banyak penelitian yang telah menggunakan 5 indikator tersebut sebagai alat ukur untuk mengukur Kinerja Birokrasi. Indikator tersebut telah banyak digunakan dalam penelitian di Indonesia, seperti Hidayat & Pambudi (2018) dalam penelitiannya menggunakan produktivitas, kualitas layanan, reponsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas dalam melihat kinerja pemerintahan desa di Kabupaten Banyumas.

Selain itu, ditahun yang sama juga Asmawati *et al* (2018) yang meneliti kinerja pemerintah desa Dore di Kabupaten Bima mengatakan didalam artikelnya, bahwa dengan 5 indikator kinerja birokrasi publik yang diteliti ternyata ada 4 indikator yang tidak berfungsi dengan baik. Indokator tersebut adalah tanggung jawab, pelayanan kualitas, produktivitas dan akuntabilitas. Sementara itu, yang cukup baik adalah indikator responsivitas.

Daraba & Subianto (2018) juga melakukan penelitian berkaitan dengan kinerja birokrasi di Kota Makassar dengan menggunakan 5 indikator tersebut mengatakan bahwa kinerja dinas tersebut belum optimal. Hal ini serupa dengan temuan penelitian dari Mahara (2018) yang meneliti kinerja birokrasi publik di Aceh. Sementara itu, Afrizal (2018) dalam penelitiannya di Kota Dumai juga menemukan masih kurangnya kualitas layanan dan produktivitas guna mencapai program yang ditetapkan.

Sedangkan Ismaesara *et al* (2019) dalam penelitiannya menggunakan produktivitas, kualitas layanan, reponsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas melihat kinerja pelayanan

administrasi kependudukan di Kabupaten Pinrang. Dimana dalam penelitiannya menemukan bahwa kinerja sudah dinas itu telah memberikan hasil kerja yang optimal namun demikian masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki dan masih belum optimal yaitu kualitas layanan dan responsibilitas. Untuk Lebih jelas dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Indikator Kinerja Birokrasi Publik

No	Penulis	Indikator	Sub Indikator
1	(Ismaesara et al., 2019)	produktivitas kualitas layanan responsivitas responsibilitas akuntabilitas	<ul style="list-style-type: none"> hasil kepuasan mengenali kebutuhan kesesuaian kegiatan pertanggung jawaban
2	(D Afrizal, 2018)	produktivitas kualitas layanan responsivitas responsibilitas akuntabilitas	<ul style="list-style-type: none"> efektivitas pelayanan kepuasan mengenali kebutuhan kesesuaian kegiatan kesesuaian penyelenggaraan
3	(Mahara, 2018)	produktivitas kualitas layanan responsivitas responsibilitas akuntabilitas	<ul style="list-style-type: none"> perbandingan pelayanan tentang layanan daya tanggap mencapai tujuan kesesuaian kebijakan
4	(Daraba & Subianto, 2018)	produktivitas kualitas layanan responsivitas responsibilitas akuntabilitas	<ul style="list-style-type: none"> efektivitas dan efisiensi mutu pelayanan kemampuan pegawai tanggung jawab pegawai kesesuaian kegiatan
5	(Asmawati et al., 2018)	produktivitas kualitas layanan responsivitas responsibilitas akuntabilitas	<ul style="list-style-type: none"> efektifitas dan efisiensi penampilan aparatur mengenali kebutuhan kesesuaian kebijakan kepatuhan
6	(Hidayat & Pambudi, 2018)	produktivitas kualitas layanan responsivitas responsibilitas akuntabilitas	<ul style="list-style-type: none"> pencapaian target kepuasan kemampuan pegawai kesesuaian dengan prosedur sasuai aturan

Sumber : Studi Literatur 2021

Tujuan penelitian ini untuk melihat kinerja Dinas Perhubungan Kota Dumai dengan menggunakan teori (Dwiyanto, 2021) yang di dalam bukunya menyatakan bahwa terdapat lima indikator untuk mengukur Kinerja Birokrasi Publik yaitu Produktivitas, Kualitas Layanan, Reponsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Tahap awal, Studi literatur (Afrizal *et al.*, 2021) dilakukan sebelumnya dan dilakukan pengumpulan beberapa hasil temuan penelitian

yang berkaitan. indikator yang telah digunakan sebelumnya berkaitan mengukur Kinerja Birokrasi Publik menggunakan teori (Dwiyanto, 2021).

Sampel yang ditetapkan berjumlah 80 orang menggunakan teknik *Systematic Random Sampling*. Jenis dan sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data penulis menggunakan questioner, dan studi literatur. Angket disusun dari gabungan dari indikator penelitian sebelumnya seperti pada tabel 2. Analisa disajikan dengan diagram di masing-masing indikatornya serta akan dilihat interval pengukurannya. Tehknik Analisa data yang digunakan dengan *Rating Scale*. Untuk lebih jelasnya dapat disimak di tabel berikut:

Tabel 2. Indikator dan Sub Indikator

Indikator	Sub Indikator
Produktivitas	<ul style="list-style-type: none"> • hasil kerja yang sesuai dengan program dan kegiatan yang telah ditetapkan • pencapaian kegiatan kerja yang efektif dan efisien • perbandingan pelayanan dengan hasil yang diberikan • pencapaian target kegiatan sesuai dengan yang telah ditetapkan
Kualitas Layanan	<ul style="list-style-type: none"> • kehandalan aparatur dalam memahami tugas yang diberikan • kesesuaian kegiatan pemberian pelayanan dengan prosedur yang telah ditetapkan • kerapian aparatur dan fasilitas kerja dalam memberikan pelayanan • fasilitas penerimaan saran dari masyarakat terhadap kinerja yang telah diberikan.
Responsivitas	<ul style="list-style-type: none"> • keselarasan program kerja dengan kebutuhan masyarakat • kesesuaian program kerja dengan visi dan misi organisasi • daya tanggap pegawai dalam mengenali kebutuhan masyarakat
Responsibilitas	<ul style="list-style-type: none"> • kesesuaian kegiatan kerja dengan peraturan yang telah ditetapkan • kebijakan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi • tanggung jawab aparatur dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya
Akuntabilitas	<ul style="list-style-type: none"> • kelengkapan laporan pertanggung jawaban atas kegiatan kerja • kesesuaian antara kegiatan kerja yang diselenggarakan dengan laporan yang disampaikan • kesesuaian kebijakan dan norma yang berlaku dalam penyelenggaraan kegiatan kerja

Sumber : Studi Literatur 2021

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Adapun hasil dari jawaban responden melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan disajikan sebagai berikut:

Tabel 3. Total Skor Hasil Penelitian

No	Indikator	Item	Skor	Total
1	Produktivitas	PR 1	356	1433
		PR 2	375	
		PR 3	372	
		PR 4	330	
2	Kualitas Layanan	KL1	360	1429
		KL2	331	
		KL3	372	
		KL4	366	
3	Responsivitas	RV1	373	1125
		RV2	375	
		RV3	377	
4	Responsibilitas	RB1	360	1090
		RB2	352	
		RB3	378	
5	Akuntabilitas	AK1	372	1067
		AK2	323	
		AK3	372	
Total Keseluruhan				6144

Sumber : Olahan Data Penelitian 2021

Dari tabel tersebut diperoleh skor jawaban responden untuk produktivitas adalah 1433, kualitas layanan 1429, responsivitas 1125, responsibilitas 1090 dan akuntabilitas 1067. Sehingga diperoleh total keseluruhan skor adalah 6144.

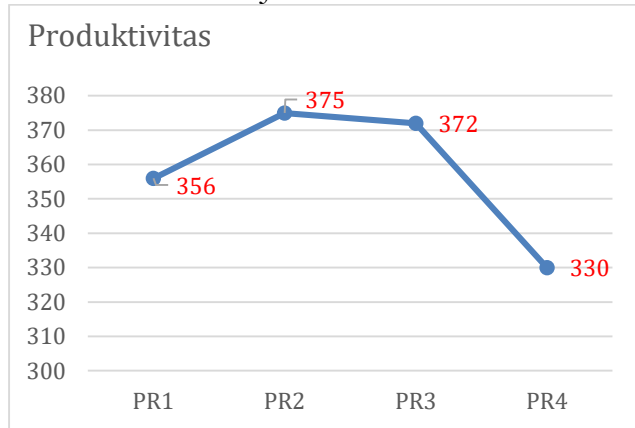
B. Pembahasan Penelitian

Produktivitas identik dengan pengukuran efisiensi dan efektivitas dalam sebuah kegiatan pelayanan. Nangoy *et al* (2020) mengatakan bahwa produktivitas adalah sikap mental yang memiliki sudut pandang dimana saat ini akan lebih baik dari kemarin. Dari definisi tersebut terlihat bahwa adanya sikap dan upaya untuk menjadi lebih baik dari sebelumnya.

Dalam penelitian ini, melihat produktivitas dari rasio antara input dengan output pada Dinas Perhubungan Kota Dumai. Produktivitas tentunya dilihat dari hasil kerja sesuai dengan program dan kegiatan yang telah ditetapkan, adanya pencapaian kegiatan kerja yang efektif dan efisien, melihat antara pelayanan yang harus dilakukan dengan hasil pelayanan yang diberikan, serta adanya capaian target baik kegiatan maupun program yang sebelumnya

telah ditetapkan. Untuk jawaban produktivitas dalam penelitian ini diperoleh total skor 1433 dengan rincian perolehan dimasing-masing pertanyaan sebagai berikut:

Grafik 1. Skor Jawaban Produktivitas



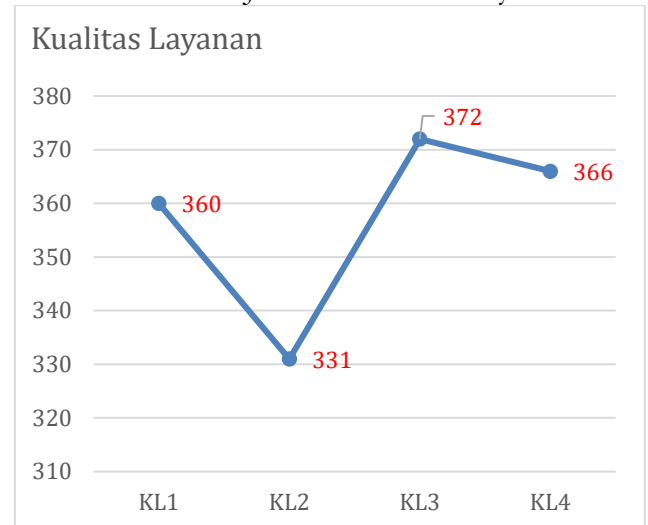
Sumber: Data Penelitian 2021

Kualitas layanan saat ini menjadi perbincangan menarik saat ini dalam pelayanan publik. Kualitas Pelayanan merupakan dasar utama yang perlu diperhatikan guna melihat tingkat dari kepuasan dari penerima layanan. (Fatrunisah *et al.*, 2021). Ketidakpuasan akan pelayanan menjadi sesuatu hal yang penting untuk diperhatikan. Kualitas layanan menjadi alat ukur bagaimana organisasi publik dalam menjalankan fungsinya telah sesuai dengan harapan dari masyarakat. Pada Dinas Perhubungan Kota Dumai, kualitas layanan ditinjau dari kehandalan aparatur dalam memahami tugas yang diberikan dimasing-masing bidang.

Disamping itu, kesesuaian dari kegiatan pemberian pelayanan dengan prosedur yang telah ditetapkan menjadi point penting untuk dilaksanakan. Mengingat dinas ini memiliki banyak unit pelayanan teknis yang tersebar untuk melayani masyarakat, tentu juga penting melihat kerapian aparatur serta fasilitas kerja yang mendukung dalam memberikan pelayanan. Disamping itu penting menerima umpan balik dari masyarakat sebagai penerima pelayanan berupa penyiapan fasilitas penerimaan saran, masukan dan laporan dari masyarakat. Untuk jawaban kualitas layanan dalam penelitian ini diperoleh total skor 1429 dengan rincian

perolehan dimasing-masing pertanyaan sebagai berikut:

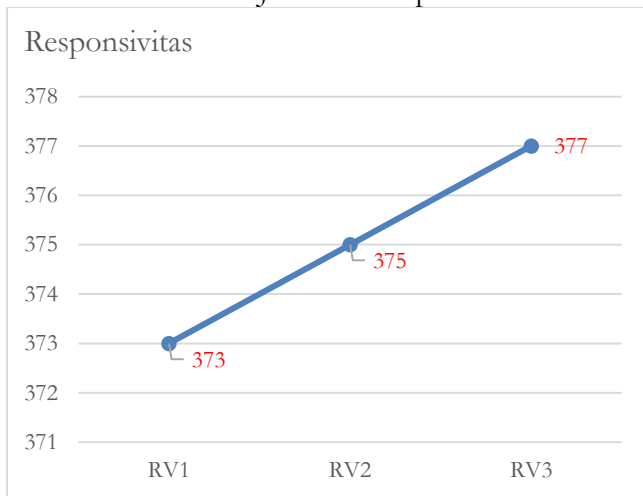
Grafik 2. Skor Jawaban Kualitas Layanan



Sumber: Data Penelitian 2021

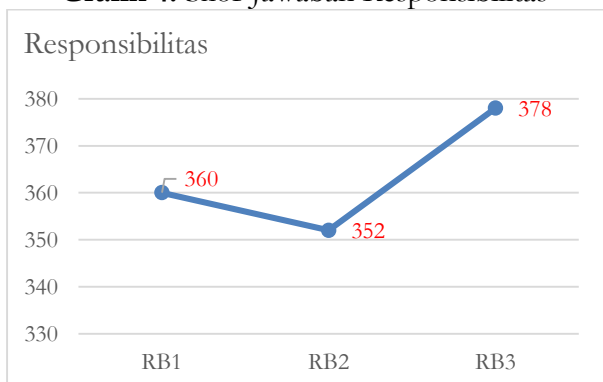
Responsivitas merupakan sebuah keinginan organisasi dalam menyusun agenda-agenda yang diprioritaskan kearah pelayanan yang diharapkan masyarakat (Wahyuni, 2020). Selain itu, responsivitas juga menggambarkan bagaimana program yang dibuat dan dilaksanakan selaras dengan kegiatan yang dilakukan. Pada Dinas Perhubungan Kota Dumai, responsivitas menjadi poin penting, dimana dinas ini merupakan organisasi teknis paling penting yang berkaitan dengan transportasi dan perhubungan di Kota Dumai.

Keselarasan program kerja yang telah disusun tentunya beriringan dengan kebutuhan dari keinginan masyarakat sebagai penerima pelayanan dari dinas ini. Oleh karena itu juga penting menyelaraskan visi dan misi yang dimiliki Dinas Perhubungan Kota Dumai dengan program kerja yang telah dibuat. Kesesuaian tersebut tentunya tidak terlepas dari peran pegawai yang tanggap dalam segala sesuatu dan mensukseskan tujuan yang telah ditetapkan. Untuk jawaban responsivitas dalam penelitian ini diperoleh total skor 1125 dengan rincian perolehan dimasing-masing pertanyaan sebagai berikut:

Grafik 3. Skor Jawaban Responsivitas

Sumber: Data Penelitian 2021

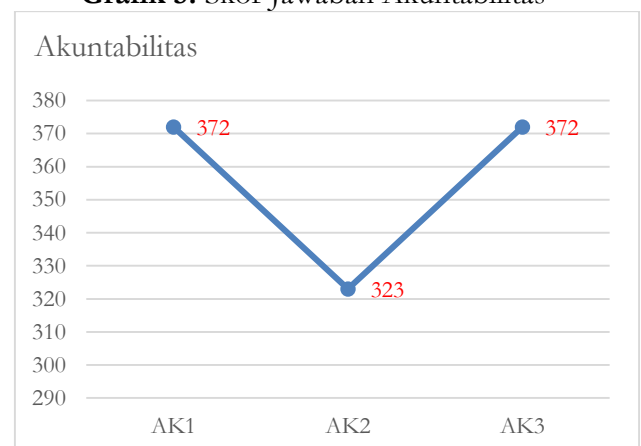
Responsibilitas menjelaskan bagaimana organisasi publik yang ada menjalankan aktivitasnya sesuai dengan prinsip administrasi yang benar dan sesuai dengan kebijakan dari organisasi tersebut (Tamaka, 2021). Melihat Responsibilitas di Dinas Perhubungan Kota Dumai dapat dilihat dari kesesuaian kegiatan kerja yang dilaksanakan dengan landasan hukum yang telah dibuat yang menjadi dasar dinas ini untuk melakukan segala aktivitasnya. Dalam kegiatannya tentunya sesuai dengan Peraturan Walikota Dumai No. 42 tahun 2020 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Dumai. Disamping itu responsibilitas juga dilihat bagaimana tanggung jawab aparaturnya dalam melaksanakan tugas dan fungsi tersebut dengan baik. Untuk jawaban responsibilitas dalam penelitian ini diperoleh total skor diperoleh sebanyak 1090 dengan rincian perolehan dimasing-masing pertanyaan sebagai berikut:

Grafik 4. Skor Jawaban Responsibilitas

Sumber: Data Penelitian 2021

Akuntabilitas kinerja instansi pemerintah merupakan salah satu tanggung jawab dari alat ukur keberhasilan dari sebuah misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan secara berkala (Polihu, 2020). Akuntabilitas juga dapat diwujudkan sebagai rasa tanggung jawab yang konsistensi terhadap keberadaan organisasi tersebut bagi kesejahteraan masyarakat. Akuntabilitas yang dijalankan Dinas Perhubungan Kota Dumai dapat dilihat dari adanya laporan pertanggung jawaban yang dibuat tentang segala aktivitas dan kegiatan kerjanya secara berkala.

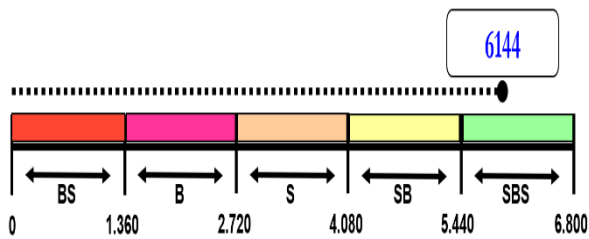
Hal ini penting dilakukan sebagai wujud dari keberadaan Dinas Perhubungan Kota Dumai yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) Dumai No. 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Dumai. Dinas ini menjalankan tugasnya sebagai organisasi publik yang melayani masyarakat dimana laporan pertanggungjawabannya tentunya menjadi wujud dan acuan serta menjadi bahan evaluasi bagi dinas terhadap eksistensinya dalam mewujudkan visi dan misi Kota Dumai. Untuk jawaban akuntabilitas dalam penelitian ini diperoleh total skor 1067 dengan rincian perolehan dimasing-masing pertanyaan sebagai berikut:

Grafik 5. Skor Jawaban Akuntabilitas

Sumber: Data Penelitian 2021

Dari hasil perolehan skor penelitian diperoleh total skor sebesar 6.144 dan berdasarkan kontinum, berada pada posisi

Sangat Baik Sekali (SBS). Untuk lebih jelas dijelaskan pada kontinum dibawah ini:



KESIMPULAN

Dari penelitian yang dilakukan disimpulkan bahwa Kinerja Birokrasi Publik di Dinas Perhubungan Kota Dumai Sangat Baik Sekali . Dengan rincian Produktivitas memperoleh skor 1433, Kualitas Layanan 1429, Responsivitas 1125, Responsibilitas sebanyak 1090, dan Akuntabilitas dengan perolehan skor 1067 dan sehingga total skor keseluruhan adalah 6144 yang berada pada posisi **Sangat Baik Sekali (SBS)**. Sebaiknya Dinas Perhubungan Kota Dumai agar lebih meningkatkan lagi Responsivitas dan Akuntabilitas dalam melaksanakan aktivitasnya agar kinerja dinas lebih meningkat dapat berjalan dengan maksimal.

REFERENSI

- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Gajah Mada University Press. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=vTMXEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=buruknya+pelayanan+yang+diberikan+oleh+birokrasi+publik&ots=vP2FGUKuo2&sig=PTzgFhs_MW9fqcOHCp4MYsX8dC4&redir_esc=y#v=onepage&q=buruknya+pelayanan+yang+diberikan+oleh+birokrasi+pub
- Said, M. (2007). *Birokrasi di Negara Birokratis*. UMM Press.

Jurnal Ilmiah:

- Afrizal, D. (2018). Analisis Kinerja Birokrasi Publik pada Dinas Sosial Kota Dumai. *SOROT*, 13(1), 53–62. doi:<https://doi.org/https://doi.org/10.31258/sorot.13.1.5655>
- Afrizal, D., Al-Amaren, E. M., & Yusuf, I. M. (2021). the Participation of the Breeders :

Regional Regulation of Dumai City Concerning Livestock and Pets. *Yustisia Jurnal Hukum*, 10(1), 84. <https://doi.org/10.20961/yustisia.v10i1.49001>

- Afrizal, D., Effendi, N., & Handayani, P. (2019). Upaya Pemberian Pelayanan Publik Di Upt Puskesmas Balai Makam Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Niara*, 12(1), 69–78.
- Afrizal, D., & Wallang, M. (2021). Attitude on intention to use e-government in Indonesia. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, 22(1), 435–441. <https://doi.org/10.11591/ijeecs.v22.i1.p435-441>
- Anggraini, T. (2020). Analisis Kinerja Birokrasi di Pemerintah Daerah Kabupaten Musi Banyuasin (Studi Kasus: Relokasi Pasar Rakyat oleh Dinas Koperasi, UMKM, dan Pengelolaan Pasar Tahun 2016). *Jurnal Wacana Kinerja*, 23(1), 101–118. <https://doi.org/10.31845/jwk.v23i1.169>
- Asmawati, I., Basuki, P., & Rifa'i, A. (2018). Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pengelolaan Dana Desa (Studi Pada Desa Dore Kecamatan Palibelo Kabupaten Bima). *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 25(3), 2379–2401. <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v25.i03.p28>
- Daraba, D., & Subianto, A. B. (2018). Kinerja Dinas Ketenagakerjaan dalam Meningkatkan Kualitas Tenaga Kerja Di Kota Makassar. *Jurnal Ad'ministrare: Jurnal Pemikiran Ilmiah Dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 5(1), 7–18. <https://ojs.unm.ac.id/administrare/article/view/6491>
- Fatrunisah, I., Afifuddin, & Suyeno. (2021). Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Uji Kendaraan Bermotor (Studi Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Ende). *Jurnal Respon Publik*, 15(4), 30–38.
- Hidayat, R. A., & Pambudi, A. (2018). Kinerja Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Hidup Rumah Tangga Miskin Melalui Program PKH di Desa



- Karangnangka Kecamatan
Kedungbanteng Kabupaten Banyumas.
Adinegara, 7(1), 94–103.
- Ismaesara, Nasrullah, M., & Salam, R. (2019). *Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang*. Universitas Negeri Makasar.
- Mahara, R. (2018). *Analisis Kinerja Dinas Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Dalam Pengentasan Kekerasan Pada Anak Di Kabupaten Aceh Tengah Provinsi Aceh*.
- Nangoy, N. M., Lengkong, V. P. K., Uhing, Y., Kerja, P. M., Kerja, P., & Stres, D. A. N. (2020). Pengaruh Motivasi Kerja, Pengalaman Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(1), 282–291.
<https://doi.org/10.35794/emba.v8i1.27531>
- Nurhasanah, D. R., & Rusli, Z. (2017). *Analisis Kinerja Bidang Pengendalian Operasional (Dalops) di Dinas Perhubungan Kota Dumai*. Universitas Riau.
- Polihu, N. S. (2020). Akuntabilitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Di Kantor Kementerian Agama Kota Manado. *Jurnal Kajian Kebijakan Dan Ilmu Administrasi Negara (JURNAL ADMINISTRO)*, 2(2), 25–32.
- Siregar, F. Y., & Ernawaty. (2015). Pengawasan Angkutan Kota Oleh Dinas Perhubungan Kota Dumai. In *Program Studi Administrasi Negara FISIP*.
<http://www.elsevier.com/locate/scp>
- Suryono, A. (2020). Kebijakan grand design reformasi birokrasi 2010-2025 dalam penataan organisasi dan tata laksana. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 1–20.
<https://doi.org/10.26905/pjiap.v5i1.4027>
- Tamaka, P. (2021). Kinerja Aparatur Sipil Negara Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sulawesi Utara Dalam Pelayanan Publik. *Journal Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo*, 7(1), 111–122.
- Wahyuni, T. (2020). Memperkuat Responsivitas Penyelenggaraan Paten Di Kecamatan Samarinda Ulu. *Jurnal Administrative Reform*, 8(2), 69–84.
- Yuwono, T. (2008). Menggagas Kinerja Birokrasi Publik. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen PNS*, 2(1), 1–10.