

**ANALISIS KINERJA KEPOLISIAN SEKTOR TANJUNG RAYA DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK KEPADA MASYARAKAT
(STUDI KASUS PADA PELAYANAN SKCK)**

Heru Prasongko¹, Febriyanto², Bambang Suhada³

heruprasongko1234@gmail.com

NPM : 22710015

Universitas Muhammadiyah Metro

ABSTRAK

Heru Prasongko 2024, “ Analisis Kinerja Kepolisian Sektor Tanjung Raya dalam memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat (Studi Kasus pada Pelayanan SKCK)”. Fakultas Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1). Dr. Febriyanto, S.E.,M.M. (2). Dr. Bambang Suhada, S.E.,M.Si.

Metode Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini akan digunakan dengan metode kuantitatif yaitu dengan mendeskripsikan serta menganalisis data yang diperoleh yang selanjutnya dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya. Untuk mengolah dan menganalisis data, penulis menggunakan pedoman survey kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Hasil analisis yang telah menjelaskan terkait dua belas unsur indikator yang terkandung dalam IKM, secara umum estimasi Indeks Kepuasan Masyarakat menunjukkan nilai perolehan senilai 3,84 dengan nilai transformasi atau konversi senilai 96,2, eksplorasi ini menunjukkan kinerja pelayanan public pada Polsek Tanjung Raya Kabupaten Mesuji memperoleh predika “A” atau “ SANGAT BAIK”.

Kata kunci : Kinerja dan pelayanan public

1. Pendahuluan

Pentingnya peran kepolisian sebagai pemberi perlindungan dan keamanan tentu saja terletak pada kenyataan bahwa untuk memberikan pelayanan kepolisian yang berkualitas maka pelayanan tersebut harus dilaksanakan secara optimal dalam pelayanan masyarakat. Pelayanan yang baik tentu saja tidak terlepas dari kepuasan warga dalam menerima pelayanan kepolisian. Pelayanan pengaduan seringkali kelebihan beban karena banyaknya warga yang menyampaikan pengaduan atau kasus setempat. Adanya banyak pengaduan tentunya membutuhkan layanan tambahan sehingga setiap pengaduan bisa diproses dengan tepat waktu dan berkualitas.

Polsek Tanjung Raya merupakan salah satu organisasi pemerintah yang melakukan pelayanan publik dengan tujuan untuk menuntaskan berbagai masalah dan ancaman yang ada pada masyarakat setempat. Adapun data pelayanan publik di Polsek Tanjung Raya Kabupaten Mesuji Tahun 2023.

Sesuai Pasal 918 Undang-Undang Kepala Kepolisian Republik Indonesia Tahun 2014 atas penerbitan sertifikat tersebut. Latar Belakang Kepolisian, pelamar harus mendaftar dan menyerahkan dokumen asli atau menyerahkan secara online dan mengirimkan ke rekening yang disediakan.

Berikut ini adalah jumlah data pelayanan publik di Polsek Tanjung Raya Kabupaten Mesuji Tahun 2023

Tabel 1 jumlah data pelayanan publik di Polsek Tanjung Raya Kabupaten Mesuji Tahun 2023

No	Bulan	Pembuatan SKCK	Laporan Kehilangan Masyarakat	Izin Keramaian	Laporan Pengaduan Masyarakat
1	Januari	7	39	13	7
2	Februari	5	45	19	6
3	Maret	8	50	12	3
4	April	7	45	9	3
5	Mei	20	57	22	3
6	Juni	20	48	33	1
7	Juli	8	47	23	4
8	Agustus	13	38	36	15
9	September	14	44	27	11
10	Oktober	12	27	26	7
11	November	7	54	18	6
12	Desember	4	20	4	1
Jumlah		125	514	242	67

Sumber : Data Diolah Polsek Tanjung Raya (data di masukan ke daftar Pustaka)

Dengan menggunakan metode elektronik, pemohon mengisi kuesioner, pemohon mengembalikan kuesioner yang telah diisi kepada penyedia layanan dan menyerahkannya secara online secara elektronik. Masa berlaku Surat Keterangan Kerja Kepolisian (SKCK) adalah 3 hingga 6 bulan. Surat Keterangan Kerja Kepolisian (SKCK) digunakan untuk melengkapi dokumen dan tata cara lamaran kerja seperti kelanjutan kontrak kerja, kelanjutan studi, dan lain-lain. SCKC disampaikan oleh kepolisian melalui kerja dan kegiatan Unit Intelijen Keamanan (Intelkam).

Jumlah kasus yang bisa dikatakan cukup sedikit, tentunya memerlukan pelayanan yang cepat dan prima agar bias memberi layanan publik yang cukup baik. Kualitas

pelayanan publik yang memadai tentu memberi kepuasan pada masyarakat yang bermasalah. Selain itu, kualitas pelayanan yang memadai merupakan bentuk tanggung jawab yang baik.

Sehingga peneliti menentukan masalah yang telah diuraikan, maka penelitian ini diberikan judul “**Analisi Kinerja Polsek Tanjung Raya Dalam Memberikan Pelayanan Publik (Studi kasus pada pelayanan SKCK)**”

A. Rumusan Masalah

Pelayanan publik berupa pelayanan manajemen kepolisian, khususnya terkait penerbitan Surat Tanda Daftar Polisi (SKCK), masih dirasakan sebagian masyarakat sebagai kendala dan dianggap belum berfungsi penuh.

Permasalahan sebenarnya dalam proses kepegawaian khususnya dalam pengurusan dan pelaksanaan Surat Tanda Registrasi Kepolisian (SKCK) adalah masih lambat dan birokratis, masih adanya persepsi lambatnya pengurusan dokumen di lembaga pelayanan. melakukan SKCK dan kualitas pelayanan masih belum terlihat, misal. 1 (satu)) Pembuatan SKCK memakan waktu lebih dari 1 jam, walaupun kondisi tidak memungkinkan bisa memakan waktu 2 hari.

Atas dasar permasalahan diatas dan definisi masalah yang dijabarkan diatas, sehingga rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Seberapa besar nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) dalam memberikan pelayanan SKCK di Polsek Tanjung Raya Kabupaten Mesuji?

2. Aspek-aspek apa saja yang perlu ditingkatkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan SKCK pada Polsek Tanjung Raya Kab. Mesuji?

B. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui besaran nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) dalam memberikan pelayanan SKCK di Polsek Tanjung Raya Kabupaten Mesuji
- 2) Untuk mengetahui Aspek-aspek yang perlu di perbaiki dalam memaksimalkan kualitas pelayanan SKCK pada Polsek Tanjung Raya Kabupaten Mesuji

2. Kajian Teori

A. Pengertian Kinerja

Menurut Prayudi (2020:66) Memahami bahwa produktivitas ialah hasil kerja yang memiliki kualitas dan kuantitas yang dilakukan pegawai selama menjalankan tugasnya.

Menurut Iqbal dan Suwanto (2019:3), kinerja adalah fungsi organisasi untuk menilai atau mengevaluasi kinerja para pegawainya. Ini adalah dasar untuk keputusan bisnis lainnya. Sebab kemajuan karir sangat bergantung pada kesempatan kerja, seperti peningkatan lapangan kerja, kesempatan memperoleh gelar sarjana, perumahan, pelayanan kesehatan, dan fasilitas lain yang menunjang kesiapan kerja.

Menurut Ali & Febriyanto (2021:250) Kegiatan tersebut merupakan hasil usaha individu atau kelompok suatu organisasi untuk menggapai keinginan organisasi

dalam waktu yang telah ditentukan. Oleh karena itu, dalam definisi di atas, penulis mengartikan kinerja sebagai hasil tindakan/kinerja individu Atau suatu kelompok didalam satuan organisasi yang di kaitkan oleh faktor untuk mencapai keinginan organisasi dalam jangka waktu tertentu.

B. Pelayanan Publik

Menurut Suryantoro, Bambang & Kusdyana, Yan (2020: 224), Pelayanan ini merupakan suatu kebutuhan yang perlu kasih sesuai dengan aturan yang berlaku. Pemuasan kebutuhan ialah yang harus diberikan oleh setiap individu. untuk memperoleh pelayanan yang sebesar-besarnya dari barang, jasa dan pengelolaan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Marande, Yunruth (2020: 35), menyebutkan bahwa pelayanan publik bisa diartikan sebagai penyediaan (melayani) kebutuhan orang-orang yang berkepentingan dalam organisasi itu sendiri atau masyarakat dengan aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan. Pelayanan publik adalah suatu kegiatan menguntungkan yang dilakukan oleh negara untuk beberapa orang dalam suatu kelompok atau satuan yang memberikan kepuasan, walaupun hasilnya tidak berkaitan., Robial, F.E.D., & Et Al (2023:2498).

3. Metode Penelitian

Peneliti mengambil metode kuantitatif, untuk sumber data penelitian dipilih dengan cara menggunakan beberapa metode, yaitu :

1. Observasi, metode ini dipilih peneliti untuk mengetahui mendapatkan jawaban dari hasil

proses dan prosedur penerapan dari sistem pelayanan SKCK dan untuk mengetahui pandangan masyarakat terhadap citra Polri.

2. Study Dokumen, dalam metode ini penelitian akan mengambil dan mempelajari laporan yang berkaitan dengan strategi manajemen peningkatan kompetensi SDM Polri ini pada Polsek Tanjung Raya.
3. Wawancara, metode ini diambil peneliti untuk mencari tahu dan mendapatkan informasi yang lebih dalam dari sebuah sumber data yang dipilih. Wawancara ini akan dilakukan oleh peneliti kepada Kapolsek Tanjung Raya beserta jajarannya.

A. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi, yaitu peneliti mencari data dengan cara melihat langsung ke lokasi penelitian. Peneliti menaritahu upaya peningkatan kinerja anggota POLRI di Polres Tanjung Raya. Hasil penelitian tersebut dipakai oleh peneliti sebagai informasi tambahan dalam penelitian.
2. Wawancara ialah melakukan tanya jawab pada responden untuk memperoleh informasi primer. Untuk penelitian ini dilakukan wawancara terhadap 50 orang, lima orang dari masing-masing desa di Wilayah Manajemen Polres Tanjung Raya.
3. Dokumentasi adalah pengambilan data teks, gambar,

Bobot nilai rata-rata tertimbang =	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{N}$
------------------------------------	---

laporan atau surat sebenarnya.

B. Metode Analisis Data

Analisis data yang dipakai didalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yaitu data yang dihasilkan diuraikan, dianalisis kemudian dijelaskan dalam bentuk pernyataan fakta. Untuk pengolahan dan analisis data, penulis menggunakan pedoman penelitian kesejahteraan sosial berdasarkan Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Kantor Republik Indonesia berdasarkan Pedoman Penyelenggaraan Survei Tanggung Jawab Sosial Penyelenggara Pelayanan Publik (No.14). Tahun 2017).

Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam mencari indeks kepuasan masyarakat (IKM) pelayanan SKCK pada Polsek Tanjung Raya yaitu sebagai berikut :

1. Setiap pertanyaan masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai di hitung memakai "rata-rata tertimbang". Setiap elemen layanan. Ketika survei menghitung kepuasan masyarakat dengan menggunakan unsur-unsur layanan yang diteliti, maka setiap unsur layanan diberi bobot yang sama. Nilai tertimbang ditentukan dengan menggunakan rumus yaitu:.

Agar mendapatkan nilai SKM unit pelayanan sehingga peneliti perlu memakai ancangan nilai *mean* tertimbang dengan rumus :

Agar mudah dalam memahami terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, sehingga didapat penilaian ini di atas disederhanakan dengan nilai dasar 25, dengan rumus yaitu:

Melihat unit pelayanan punya karakteristik yang berbeda sehingga setiap unit pelayanan diharapkan untuk:

- a. Ditambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Mencantumkan nilai yang beda dari 9 unsur yang dominan di dalam unit layanan, dengan syarat jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel II

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1, 00–2,5996	25,00–64,99		tidak baik
2	2, 60 – 3,064	65,00–76,60		Kurang Baik
3	3.0644 – 3,532	76,61–88,30		Baik
4	3.5324 – 4,00	88,31–100,00		Sangat Baik

4. Hasil dan Pembahasan

A. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

Kemudian perhitungan

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Tersisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

perolehan nilai indeks per elemen layanan terdapat pada tabel satujika dilihat dari tiap-tiap elemen:

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Nilai Konversi IKM	Mutu	Kinerja
1	Tepat waktu	3,76	94	A	Sangat Baik
2	Waktu pelayanan	4	100	A	Sangat Baik
3	Kesopanan Petugas	3,8	95	A	Sangat Baik
4	Pelayanan petugas	3,86	96,5	A	Sangat Baik
5	Kelengkapan sarana dan prasarana	3,9	97,5	A	Sangat Baik
6	Penilaian sarana dan prasarana	3,94	98,5	A	Sangat Baik
7	Biaya pelayanan	3,82	95,5	A	Sangat Baik
8	Kesesuaian biaya	3,84	96	A	Sangat Baik
9	Pengetahuan	3,94	98,5	A	Sangat Baik
10	Pemahaman	3,84	96	A	Sangat Baik
11	Teknologi	3,48	87	B	Sangat Baik
12	Kualitas Pelayanan	3,98	99,5	A	Sangat Baik

Sumber Data diolah

Pembahasan Nilai Perolehan Indeks Kepuasan Masyarakat

Untuk melihat hasil dari nilai persepsi dan kinerja pelayanan pembuatan SKCK berikut dapat dijabarkan Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur pada pelayanan pembuatan SKCK di Polsek Tanjung Raya Kabupaten Mesuji :

a) Ketepatan Waktu

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa perlunya penerapan pengelolaan SKCK sejalan dengan keinginan masyarakat setempat sebagai pencari kerja. Berdasarkan hasil audit tersebut menunjukkan

bahwa ketepatan waktu produksi SKCK sangat tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan pegawai yang terlibat dalam proses pembuatan SKCK telah mendapatkan pelatihan yang cukup, lebih efisien dalam menangani permintaan dan menjamin kelancaran proses, meminimalkan risiko keterlambatan dengan nilai 3,76 dan a . . nilai perubahan 94 Hal ini menunjukkan bahwa calon puas dengan kemudahan pembuatan SKCK, tidak memakan waktu lama.

b) Waktu Pelayanan
 Dalam hal indikator ini, yang menjadi pertanyaan adalah apakah masa pakai pembuatan SKCK memenuhi ketentuan yang telah di tentukan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa masa persiapan SKCK di Polsek Tanjung Raya sudah sesuai dengan peraturan. Tingkat perubahan catatan kepatuhan kelompok masyarakat sebesar 100 menunjukkan bahwa calon yang melakukan SKCK sangat puas dengan waktu pelayanan sesuai ketentuan yang ditentukan, sehingga dapat dinilai berdasarkan skor indeks.

c) Kesopanan Petugas

Kemampuan pejabat dalam memberikan pelayanan penyusunan SKCK disebabkan karena pelaksanaan SKCK merupakan bentuk kesopanan yang konsisten kepada calon. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Polsek Tanjung Raya Kabupaten Mesuji berperilaku

sopan dalam memberikan jasa pembuatan SKCK. Dengan nilai transformasi indeks kepuasan masyarakat sebesar 95, maka pemohon sangat puas terhadap kesopanan aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan, dibuktikan dengan nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap penyedia layanan sebesar 3,8.

d) Pelayanan Petugas

Ciri-ciri pelayanan petugas pelayanan SKCK digambarkan sebagai petugas yang menunjukkan pelayanan cepat kepada calon penyusunan SKCK. Berdasarkan hasil survei, petugas yang melayani calon berperilaku sangat baik. Dengan nilai transformasi atau perubahan indeks kepuasan masyarakat sebesar 96,5 maka pemohon merasa sangat puas terhadap pelayanan aparat selama pemberian pelayanan, terlihat dari dengan nilai indeks puasanya masyarakat terhadap perilakunya. dari para prajurit. 3,86 tempat.

e) Kelengkapan Sarana dan Prasarana

lengkapannya kebutuhan sarana serta prasarana perlu memiliki indikator kelayakan, kenyamanan dan ketersediaan. Sehingga yang dikatakan sebagai sarana dan prasarana yaitu merupakan alat yang diperlukan dalam mencapai sebuah strategi. seperti bolpoin dan kondisi meja dijelaskan dalam pertanyaan tentang kelengkapan sarana dan prasarana. Temuan studi menyatakan sarana penunjang Polsek Tanjung Raya

Kabupaten Mesuji sudah sangat baik. Sehingga terlihat dari nilai indeks sarana dan prasarana yang mempunyai nilai 3,9 dan nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 97,5 sehingga bahwa pemohon sangat puas terhadap sarana dan prasarana yang disediakan.

f) Penilaian Sarana dan Prasarana

Indikator untuk mengevaluasi sarana dan prasarana layanan SKCK digambarkan sebagai penyediaan sarana dan prasarana serta kualitas layanan infrastruktur untuk mengevaluasi kualitas layanan jaringan.

Kemampuan dan infrastruktur dalam memberikan layanan online kepada kandidat menunjukkan perilaku yang sangat baik. Dengan nilai transformasi atau perubahan indeks kepuasan masyarakat sebesar 98,5, pemohon sangat puas dengan sarana dan prasarana yang disediakan Polres Tanjung Raya. Hal ini terlihat dari indeks kepuasan masyarakat lembaga pemeringkat dan infrastruktur sebesar 3,94.

g) Biaya Pelayanan

Biaya jasa Polsek Tanjung Raya dalam pembuatan SKCK beserta permasalahan biaya jasa tidak membebani pengguna jasa pembuatan SKCK dari sudut pandang integritas dan masyarakat calon pembuat SKCK. Biaya administrasi untuk melakukan SKCK di Polsek Tanjung Raya sangat baik. Berdasarkan nilai indeks

kepuasan masyarakat sebesar 3,82 dan nilai konversi tarif/tarif pelayanan sebesar 95,5 maka pemohon sangat puas dengan tarif/harga yang diperlukan dalam pemberian pelayanan karena sangat terjangkau..

h) Kesesuaian Biaya

Di Polsek Tanjung Raya, indikator biaya/tarif jasa produksi SKCK berisi soal nomor 8. Nomor kode berisi pertanyaan tentang biaya yang dibayarkan dan penerapan biaya yang berlaku. Berdasarkan hasil penelitian ternyata biaya produksi SKCK sangat sesuai dengan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 96 yang menunjukkan bahwa calon pelamar merasa puas dengan cara bantuan yang ditawarkan, sehingga dapat dipertimbangkan berdasarkan skor indeks 3,84..

i) Pengetahuan

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa PNS mempunyai informasi yang cukup untuk menjawab pertanyaan pemohon SKCK. Berdasarkan hasil audit tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan petugas sangat baik. Hal ini diterjemahkan menjadi pengetahuan yang baik yang memungkinkan petugas memberikan panduan akurat kepada pelamar mengenai dokumen yang diperlukan, langkah-langkah proses dan persyaratan lainnya. Berdasarkan nilai indeks kepuasan masyarakat kompetensi pelayanan sebesar 3,94 dan nilai konversi sebesar 98,5 maka pemohon sangat puas

terhadap pimpinan petugas dalam melakukan SKCK di Polsek Tanjung Raya Kabupaten Mesuji.

j) Pemahaman

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa PNS mempunyai informasi yang cukup untuk menjawab pertanyaan pemohon SKCK. Berdasarkan hasil audit tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan petugas sangat baik. Hal ini diterjemahkan menjadi pengetahuan yang baik yang memungkinkan petugas memberikan panduan akurat kepada pelamar mengenai dokumen yang diperlukan, langkah-langkah proses dan persyaratan lainnya. Berdasarkan nilai indeks kepuasan masyarakat kompetensi pelayanan sebesar 3,94 dan nilai konversi sebesar 98,5 maka pemohon sangat puas terhadap pimpinan petugas dalam melakukan SKCK di Polsek Tanjung Raya Kabupaten Mesuji.

k) Teknologi

Berdasarkan hasil yang telah diperhitungkan nilai indeks puasnya masyarakat, teknologi yang digunakan pada pelayanan SKCK mempunyai nilai indeks puasnya masyarakat yaitu 3,48 dan nilai konversi indeks puasnya masyarakat sebesar 87 dengan kualitas pelayanan B atau kinerja baik. Meskipun memberikan hasil yang baik, namun kurangnya penerapan teknologi dapat melemahkan ketersediaan layanan SKCK

kepada masyarakat. Pemohon mungkin perlu datang langsung ke kantor polisi, yang mungkin menimbulkan kesulitan bagi mereka yang tinggal jauh atau mereka yang memiliki akses terbatas..

- 1) **Kualitas Pelayanan**
Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks kepuasan masyarakat diperoleh indeks kepuasan masyarakat kualitas pelayanan terhadap pelayanan SKCK sebesar 3,98 dan nilai dari konversi indeks kepuasan masyarakat sebesar 99,5 dengan kualitas pelayanan A atau kinerja sangat baik. Pemohon merasa sangat puas dan sikap petugas yang ramah dan profesional dapat memberikan pengalaman positif bagi pelamar. Keterampilan komunikasi yang baik dan kemauan petugas untuk berkontribusi meningkatkan kepuasan pelamar.

5. Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan

- 1) Menurut hasil dari penelitian dan informasi yang dibahas diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa hasil analisis yang menjelaskan dua belas unsur indikatif yang terdapat pada UKM menunjukkan nilai total indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,84. dengan nilai konversi atau konversi sebesar 96,2, penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik Polsek Tanjung Raya Kabupaten Mesuji mendapat predikat "A" atau "Sangat BAIK".

- 2) Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek dengan memanfaatkan kemajuan teknologi saat ini, yaitu Implementasi sistem informasi berbasis teknologi untuk memudahkan proses pengelolaan data dan pendaftaran pembuatan SKCK. Masyarakat dapat mengakses portal pendaftaran SKCK secara online melalui situs web resmi Polsek atau aplikasi mobile.

6. Daftar Pustaka

- Ali, K., & Febriyanto, F. (2021, September). Pengaruh Kompetensi, Job Stress, Sistem Penilaian Kerja Terhadap Kinerja Dosen Universitas Muhammadiyah Metro. In *UMMagelang Conference Series* (pp. 247-257).
- Iqbal, I., & Suwanto, S. (2019). Pengaruh Keterampilan Kerja Dan Komitmen Profesi Terhadap Kinerja Karyawan Universitas Muhammadiyah Metro. *Jurnal Simplex*, 2(3).
- Marande, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33-39.
- Prayudi. (2020). Pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening (studi pada karyawan pd. Pembangunan kota binjai). *Jurnal*

- Manajemen*, 1(2), 63-72.
- Polsek Tanjung Raya. 2023. Profil dan visi misi Polsek Tanjung Raya Kabupaten Mesuji.
- Robial, F. E., Tarandung, C., Patiro, A., & Wangania, T. (2023). Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Pelayanan Publik Di Era Digital (Studi di Kantor Camat Ternate Utara Kota Ternate). *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 5(1), 4293-4302.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223-229.