



# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN AKUNTABILITAS KINERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN PARUNGponteng KABUPATEN TASIKMALAYA**

Ika Megawati

e-mail: [ikamegawati99@gmail.com](mailto:ikamegawati99@gmail.com)

Program Magister Ilmu Administrasi Negara  
STIA YPPT Priatim Tasikmalaya

## **Abstrak**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh urgensi peran aparatur pemerintah dalam menghadirkan pelayanan prima serta transparan demi memenuhi ekspektasi publik yang kian meningkat, dengan tujuan utama untuk menganalisis sekaligus membuktikan pengaruh kualitas pelayanan publik dan akuntabilitas kinerja secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Parungponteng, Kabupaten Tasikmalaya. Menggunakan metode kuantitatif yang objektif, kajian ini mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden terpilih yang mewakili populasi warga lokal guna mengukur persepsi mereka terhadap kinerja instansi secara statistik dan akurat. Hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh signifikan secara bersama-sama antara kualitas layanan dan pertanggungjawaban instansi terhadap tingkat kepuasan warga, yang mengindikasikan bahwa sinergi antara prosedur yang efektif dan transparansi kerja merupakan kunci utama dalam membangun sentimen positif di tengah masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan standar pelayanan yang dibarengi dengan akuntabilitas yang kuat akan secara selaras meningkatkan kepercayaan publik, sehingga Pemerintah Kecamatan Parungponteng disarankan untuk terus menjaga konsistensi performa serta memperkuat aspek transparansi agar kepuasan masyarakat dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan secara berkelanjutan di masa depan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Akuntabilitas Kinerja, Kepuasan Masyarakat.

## **Abstract**

*This research is motivated by the urgent role of government officials in providing excellent and transparent services to meet increasing public expectations, with the primary objective of analyzing and proving the simultaneous influence of public service quality and performance accountability on community satisfaction in Parungponteng District, Tasikmalaya Regency. Utilizing an objective quantitative method, this study collected data through questionnaires distributed to 100 selected*

*respondents representing the local population to statistically and accurately measure their perceptions of institutional performance.*

*The results of the analysis indicate a significant joint influence between service quality and institutional accountability on the level of community satisfaction, suggesting that the synergy between effective procedures and work transparency is the key to building positive public sentiment. These findings emphasize that improving service standards, coupled with strong accountability, will harmoniously increase public trust. Therefore, the Parungponteng District Government is advised to maintain consistent performance and strengthen transparency aspects so that community satisfaction can be maintained and even enhanced sustainably in the future.*

*Keywords: Public Service Quality, Performance Accountability, Community Satisfaction.*

## **Pendahuluan**

Otonomi daerah di Indonesia saat ini secara fundamental diatur oleh Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, sebuah regulasi yang mentransformasi secara signifikan arsitektur hubungan antara pemerintah pusat dan daerah. Regulasi ini menggantikan payung hukum sebelumnya yang dinilai kurang adaptif terhadap dinamika desentralisasi asimetris di tanah air. Konsep otonomi yang diusung oleh undang-undang ini menekankan pada penyerahan urusan pemerintahan konkuren secara total kepada daerah, kecuali urusan yang secara eksplisit didefinisikan sebagai urusan absolut Pemerintah Pusat. Menurut Marijan (2019), desentralisasi bertujuan untuk mendekatkan pelayanan negara kepada masyarakat lokal agar lebih responsif. Hal ini merupakan domain eksklusif negara yang mencakup aspek pertahanan, keamanan, politik luar negeri, moneter, yustisi, dan agama.

Tujuan utama dari desentralisasi ini adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan, serta mengakselerasi peningkatan kualitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat di seluruh wilayah Indonesia. Dengan memberikan ruang diskresi yang lebih luas kepada pemerintah daerah, diharapkan kebijakan pembangunan dapat disesuaikan dengan karakteristik, potensi, dan kearifan lokal masing-masing wilayah. Hal ini sejalan dengan pandangan Smith (2007) dalam bukunya *Good Governance*, yang menyatakan bahwa efektivitas pemerintahan daerah diukur dari kemampuannya menerjemahkan kebutuhan lokal menjadi kebijakan nyata. Dengan demikian, tercipta pemerintahan yang responsif dan berakar pada kebutuhan spesifik komunitasnya, bukan sekadar menjalankan mandat seragam dari pusat.

Penyelenggaraan otonomi daerah berlandaskan pada asas desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas pembantuan sebagai pilar utama kemandirian politik dan administrasi daerah. Asas desentralisasi merupakan penyerahan wewenang pemerintahan oleh Pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus

urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Prinsip yang dianut adalah otonomi seluas-luasnya, nyata, dan bertanggung jawab, yang berarti daerah memiliki keleluasaan mengambil keputusan politik selama tidak melanggar aturan yang lebih tinggi. Sebagaimana ditegaskan oleh Rondinelli (1981), desentralisasi bukan hanya transfer administratif, tetapi juga penguatan kapasitas lokal untuk mandiri secara politik dan ekonomi demi kemaslahatan publik yang berkelanjutan di daerah tersebut.

Prinsip otonomi menuntut daerah tidak hanya sekadar menerima pelimpahan tugas, tetapi juga memiliki inisiatif dan inovasi dalam pengelolaan sumber daya dan pembangunan lokal. Kemandirian daerah harus tetap menjaga integrasi nasional dan kesatuan sistem pemerintahan, menegaskan bahwa kemandirian harus sejalan dengan komitmen terhadap tata kelola pemerintahan yang baik. Inovasi daerah menjadi kunci utama dalam memenangkan persaingan global dan meningkatkan daya saing wilayah secara signifikan. Menurut penelitian Nasution (2020) dalam *Jurnal Administrasi Publik*, daerah yang inovatif cenderung memiliki tingkat pertumbuhan ekonomi yang lebih stabil dibandingkan daerah yang hanya bersifat pasif, sehingga aparat daerah dituntut memiliki kapabilitas intelektual yang tinggi dalam merancang program-program strategis yang aplikatif.

Inti dari otonomi daerah yang diamanatkan dalam peraturan terbaru terletak pada pembagian Urusan Pemerintahan Konkuren antara Pemerintah Pusat, Provinsi, dan Kabupaten/Kota. Urusan konkuren ini menjadi fokus utama keberhasilan desentralisasi karena bersentuhan langsung dengan hajat hidup orang banyak di tingkat akar rumput. Urusan ini terbagi menjadi urusan wajib pelayanan dasar seperti pendidikan dan kesehatan, serta urusan wajib non-pelayanan dasar dan urusan pilihan berdasarkan potensi daerah. Pembagian ini didasarkan pada prinsip akuntabilitas, efisiensi, dan eksternalitas untuk memastikan efektivitas pelayanan. Hoessein (2009) menyatakan bahwa efisiensi pelayanan hanya dapat dicapai jika wewenang diberikan kepada unit pemerintahan yang paling dekat dengan objek pelayanan tersebut, yakni kabupaten/kota dan kecamatan.

Daerah kabupaten/kota mendapatkan porsi urusan konkuren yang paling banyak dan paling dekat dengan pelayanan masyarakat sehari-hari dalam kerangka otonomi daerah. Hal ini menempatkan perangkat daerah seperti Kecamatan sebagai ujung tombak pelaksanaan kebijakan publik yang paling dirasakan dampaknya secara langsung oleh warga. Sebagai garda terdepan, Kecamatan dituntut untuk siap melaksanakan mandat tersebut secara optimal, profesional, dan transparan dalam setiap proses birokrasinya. Menurut penelitian dalam *Journal of Public Policy and Management* (2021), peran strategis kecamatan sangat menentukan persepsi masyarakat terhadap wajah pemerintah secara keseluruhan. Keberhasilan kecamatan dalam mengelola urusan konkuren ini menjadi barometer keberhasilan desentralisasi dalam mewujudkan pelayanan publik yang inklusif dan berkualitas bagi seluruh lapisan masyarakat.

Kemandirian otonomi daerah tidak akan terwujud tanpa didukung oleh otonomi fiskal yang memadai melalui kemampuan daerah menggali sumber



keuangannya sendiri. Kewenangan daerah mencakup pengelolaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari pajak, retribusi, dan hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan secara profesional. Selain PAD, transfer dana dari Pemerintah Pusat melalui Dana Perimbangan memainkan peran penting sebagai jaring pengaman fiskal bagi daerah dengan sumber daya terbatas. Keseimbangan antara PAD dan Dana Perimbangan menentukan kemampuan daerah dalam merumuskan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) yang pro-rakyat. Menurut Halim (2014), kemandirian fiskal adalah prasyarat utama agar daerah tidak lagi bergantung sepenuhnya pada kebijakan pusat yang seringkali tidak sesuai kebutuhan lokal.

Dana Transfer Umum dan Dana Transfer Khusus memastikan adanya pemerataan fiskal antar daerah untuk membiayai sarana dan prasarana pelayanan publik di tingkat kecamatan. Alokasi dana ini secara langsung berkaitan dengan hasil survei kepuasan masyarakat yang ada, karena infrastruktur yang baik menunjang kenyamanan akses layanan. Fokus pada peningkatan kualitas belanja produktif diharapkan mampu mendorong pertumbuhan ekonomi lokal yang berdampak pada peningkatan taraf hidup masyarakat luas. Penelitian oleh Syahputra (2022) dalam *Jurnal Keuangan Daerah* menunjukkan bahwa alokasi anggaran yang tepat sasaran pada fungsi pelayanan publik di tingkat kecamatan berkorelasi positif dengan indeks pembangunan manusia, sehingga transparansi dalam pengelolaan anggaran di tingkat unit pelaksana teknis seperti kecamatan menjadi sangat krusial dilakukan.

Untuk mencegah penyimpangan, diperlukan mekanisme pengawasan dan pembinaan yang kuat dari Pemerintah Pusat terhadap Provinsi, serta Provinsi terhadap Kabupaten/Kota secara berjenjang. Pengawasan mencakup aspek preventif seperti evaluasi Rancangan Perda dan aspek represif berupa pembatalan aturan yang bertentangan dengan hukum yang lebih tinggi. Pembinaan dilakukan secara terstruktur untuk meningkatkan kapasitas kelembagaan, sumber daya manusia, dan tata kelola pemerintahan daerah yang akuntabel. Hal ini termasuk peningkatan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) yang menjadi salah satu indikator penting dalam LKIP Kecamatan Parungponteng. Menurut Wasistiono (2013), pembinaan yang efektif akan meminimalisir risiko maladministrasi dan korupsi di tingkat daerah, sehingga tujuan otonomi untuk mensejahterakan rakyat dapat tercapai tanpa hambatan hukum yang berarti.

Sistem pengawasan bertujuan menciptakan pemerintahan daerah yang bersih, profesional, dan akuntabel melalui evaluasi berkala menggunakan instrumen Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP). Kinerja instansi, termasuk kecamatan, diukur dengan Nilai Evaluasi AKIP untuk menjamin bahwa desentralisasi kekuasaan disertai dengan desentralisasi tanggung jawab yang transparan. Akuntabilitas ini menuntut setiap aparatur untuk mampu mempertanggungjawabkan setiap rupiah anggaran yang digunakan terhadap output dan outcome yang dihasilkan bagi publik. Sejalan dengan teori *New Public Management*, akuntabilitas kinerja bukan sekadar kepatuhan administratif, melainkan orientasi pada hasil yang nyata bagi masyarakat. Dengan demikian, pengawasan yang ketat diharapkan mampu mendorong

terciptanya budaya kerja yang berorientasi pada pencapaian target kinerja yang telah ditetapkan dalam rencana strategis organisasi.

Orientasi utama otonomi daerah kini telah bergeser secara fundamental ke arah pelayanan publik yang prima (*service excellence*) bagi seluruh masyarakat Indonesia. Paradigma ini mendefinisikan ulang peran birokrasi dari sebelumnya sebagai penguasa (*ruler*) menjadi pelayan (*servant*) masyarakat sebagai konsekuensi logis desentralisasi. Hal ini menempatkan masyarakat sebagai pusat dan penerima manfaat utama, di mana segala kebijakan dan alokasi anggaran harus diarahkan untuk memenuhi kebutuhan dasar. Keberhasilan otonomi tidak lagi diukur hanya dari besaran PAD, melainkan dari seberapa tinggi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan pemerintah daerah. Osborne dan Gaebler (1992) menekankan bahwa pemerintah harus bersifat "mengarahkan bukan mendayung", yang berarti fokus pada kualitas layanan yang dirasakan langsung oleh warga negara.

Otonomi daerah wajib menjamin pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) mencakup jenis, mutu, dan waktu pelayanan dasar yang wajib disediakan tanpa diskriminasi. SPM mencakup sektor pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum, dan sosial sebagai indikator kunci keberhasilan pemerintah daerah dalam kurun waktu tertentu. Komitmen terhadap SPM menuntut alokasi anggaran yang memadai dan peningkatan kompetensi pelaksana layanan agar standar kualitas nasional dapat terpenuhi secara merata. Menurut penelitian Pratama (2023) dalam *Jurnal Kebijakan Publik*, kepatuhan terhadap SPM merupakan bentuk nyata kehadiran negara dalam melindungi hak-hak dasar warga di tingkat daerah otonom. Daerah tidak hanya bergerak bebas secara politik, tetapi tetap berada dalam koridor penjaminan hak dasar yang telah diatur oleh regulasi nasional demi keadilan sosial.

Orientasi pelayanan publik menuntut reformasi birokrasi berkelanjutan melalui pemangkasan prosedur rumit dan peningkatan aksesibilitas melalui sistem terpadu berbasis teknologi canggih. Konsep Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di tingkat kecamatan adalah manifestasi nyata dari upaya menyederhanakan proses layanan agar lebih cepat, murah, dan transparan. Transformasi digital melalui *e-government* menjadi keharusan untuk meningkatkan efisiensi waktu penyelesaian dan mengurangi kontak langsung yang berisiko memicu praktik korupsi. Hal ini sangat relevan untuk dievaluasi dalam konteks IKM, khususnya pada unsur prosedur dan waktu penyelesaian yang sering menjadi keluhan warga. Denhardt & Denhardt (2003) dalam *The New Public Service* menyatakan bahwa birokrasi modern harus mengutamakan nilai-nilai demokrasi dan melayani warga dengan penuh integritas dan profesionalitas.

Pelayanan publik yang baik harus didukung oleh akuntabilitas dan transparansi tinggi melalui akses informasi mengenai perencanaan dan hasil kinerja program kepada publik. Dokumen seperti APBD dan LKIP harus dipublikasikan agar masyarakat dapat mengevaluasi korelasi antara alokasi anggaran dengan capaian kinerja pelayanan yang dijanjikan. Komitmen terhadap akuntabilitas tercermin dalam Nilai Evaluasi AKIP yang mengukur efektivitas sistem manajemen kinerja di instansi pemerintah secara objektif. Masyarakat cenderung lebih puas dengan



layanan dari instansi yang kinerjanya terukur dan dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada seluruh pemangku kepentingan. Mardiasmo (2018) menegaskan bahwa tanpa transparansi, akuntabilitas hanyalah formalitas administratif yang tidak memiliki makna substantif dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di era demokrasi saat ini.

Kualitas pelayanan sangat bergantung pada tingkat partisipasi masyarakat dalam siklus kebijakan, mulai dari perencanaan hingga evaluasi kinerja secara partisipatif dan inklusif. Partisipasi memastikan program yang disusun benar-benar menjawab kebutuhan riil masyarakat dan menciptakan keselarasan antara *supply side* pemerintah dengan *demand side* warga. Mekanisme umpan balik melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah saluran formal bagi masyarakat untuk memberikan penilaian kritis terhadap kinerja pelayanan. IKM menjadi alat koreksi utama bagi instansi seperti Kecamatan Parungponteng untuk mengidentifikasi kelemahan spesifik dan melakukan perbaikan nyata berdasarkan masukan warga. Sebagaimana dikemukakan oleh Dwiyanto (2015), partisipasi publik adalah instrumen paling efektif untuk mengontrol kualitas birokrasi dan memastikan pelayanan publik berjalan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Kecamatan merupakan Perangkat Daerah yang berada di bawah Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah sebagai pelaksana tugas umum pemerintahan di wilayah kabupaten. Peran Camat sebagai administrator dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan menjadi penghubung penting antara pemerintah kabupaten dengan pemerintah desa atau kelurahan secara administratif. Kedudukan ini menempatkan Kecamatan sebagai institusi vital dalam menjamin sinkronisasi kebijakan pembangunan dari level kabupaten hingga ke tingkat tapak paling bawah. Program strategis daerah, termasuk visi dan misi Bupati Tasikmalaya yang tertuang dalam Renstra, harus diimplementasikan secara efektif di wilayah Kecamatan Parungponteng. Hal ini mencakup administrasi keuangan, administrasi umum, hingga pemeliharaan barang milik daerah sebagai aset negara yang harus dijaga dan dioptimalkan fungsinya demi mendukung kelancaran pelayanan publik harian.

Salah satu fungsi penting Kecamatan adalah pelaksana pelimpahan sebagian kewenangan Bupati yang bertujuan untuk mendekatkan dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat lokal. Pelimpahan ini mencakup perizinan non-teknis skala kecil, urusan kependudukan, dan koordinasi kewilayahan sebagai pengejawantahan nyata dari konsep PATEN. Dengan kewenangan ini, Camat memiliki diskresi terbatas untuk mengambil keputusan cepat tanpa harus melalui proses birokrasi yang panjang di pusat kabupaten. Efisiensi waktu penyelesaian menjadi faktor dominan dalam peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana diukur dalam LKIP Kecamatan Parungponteng Tahun 2024. Penelitian dalam *Jurnal Ilmu Administrasi* (2019) menunjukkan bahwa pendelegasian wewenang ke tingkat kecamatan secara signifikan mampu memotong rantai birokrasi yang selama ini dianggap menghambat mobilitas ekonomi dan sosial masyarakat di daerah.



Kecamatan memegang peran kunci dalam koordinasi penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Umum seperti memelihara stabilitas politik dan keamanan di wilayah kerjanya masing-masing. Peran koordinatif ini sangat penting untuk menciptakan kondisi wilayah yang kondusif, sebagaimana tercermin dalam Sasaran Strategis ketiga Kecamatan Parungponteng. Keberhasilan mencapai 100% pada indikator kondusifitas menunjukkan efektivitas koordinasi dengan stakeholder terkait seperti tokoh agama dan tokoh masyarakat setempat. Harmonisasi hubungan yang didukung anggaran khusus menciptakan iklim yang mendukung bagi pelaksanaan pelayanan publik yang lancar tanpa gangguan berarti. Kondusifitas wilayah merupakan prasyarat mutlak bagi keberlanjutan pembangunan dan investasi di daerah, sehingga peran Camat dalam diplomasi lokal menjadi sangat krusial dalam menjaga kohesi sosial masyarakat yang beragam di tingkat kecamatan.

Kecamatan Parungponteng dituntut memberikan layanan profesional, cepat, dan transparan berpedoman pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat. Realisasi IKM tahun 2024 sebesar 80,10 menunjukkan kualitas pelayanan berada pada level "Baik", meskipun belum mencapai target ambisius sebesar 82,85 poin. Hal ini menggarisbawahi pentingnya peran pelaksana dalam aspek kompetensi dan perilaku dalam menyajikan pengalaman layanan yang memuaskan bagi seluruh warga. Menurut LKIP Kecamatan Parungponteng (2024), capaian ini merupakan hasil dari Program Penyelenggaraan Pemerintahan dan Pelayanan Publik yang terus dioptimalkan setiap tahunnya. Namun, tantangan tetap ada dalam menyelaraskan antara ekspektasi masyarakat yang terus meningkat dengan keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran yang tersedia untuk mengelola berbagai urusan pemerintahan di tingkat kecamatan.

Camat juga bertanggung jawab sebagai Pembina dan Pengawas Pemerintahan Desa dalam hal pengelolaan keuangan desa dan penyusunan perencanaan pembangunan partisipatif. Peran ini krusial mengingat desa menerima alokasi dana besar yang membutuhkan pendampingan ketat dari tingkat Kecamatan untuk memastikan akuntabilitas administrasi. Keberhasilan Kecamatan Parungponteng mencapai 100% Persentase Desa Tertib Administrasi menunjukkan fungsi pembinaan telah dilaksanakan dengan sangat baik oleh seluruh aparatur. Hal ini secara tidak langsung mendukung kinerja pemerintah kabupaten dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih hingga ke level pemerintahan desa. Sumpeno (2011) menyatakan bahwa pengawasan kecamatan terhadap desa merupakan filter pertama dalam mencegah terjadinya penyimpangan penggunaan dana desa yang dapat merugikan keuangan negara dan menghambat pembangunan di tingkat lokal.

Analisis mendalam pada Tabel 3.3 LKIP mengungkapkan adanya ketidaksamaan kualitas pada sembilan unsur pelayanan yang menjadi penyebab utama tidak tercapainya target IKM. Unsur Sarana dan Prasarana menunjukkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,265, mengindikasikan bahwa kondisi fisik kantor dan fasilitas penunjang pelayanan menjadi titik lemah utama. Sebaliknya, unsur Persyaratan memiliki nilai tertinggi sebesar 3,573, yang menandakan bahwa



prosedur administrasi dan kelengkapan dokumen telah dikelola dengan sangat jelas. Fokus pada perbaikan infrastruktur fisik adalah langkah strategis yang harus segera dilakukan untuk mengonversi pelayanan baik menjadi kepuasan publik yang sangat tinggi. Perbaikan kenyamanan ruang tunggu dan penyediaan fasilitas bagi kelompok rentan perlu diprioritaskan agar persepsi masyarakat terhadap wajah birokrasi di Kecamatan Parungponteng semakin positif dan memuaskan.

Akuntabilitas kinerja diukur melalui Nilai Evaluasi AKIP, di mana target tahun 2024 sebesar 66 (BB) namun realisasi yang dicapai adalah 65 (CC). Skor yang masih dalam kategori "Cukup" ini menunjukkan bahwa manajemen kinerja internal belum berjalan ideal untuk mencapai kategori kinerja yang baik. Rendahnya skor AKIP ini berdampak pada unsur Kompetensi dan Perilaku Pelaksana yang belum optimal, mengindikasikan perlunya perbaikan pada sistem motivasi dan disiplin pegawai. Sistem akuntabilitas yang belum kuat dapat menahan peningkatan IKM karena etika pelayanan sangat bergantung pada budaya kerja yang terukur dan berorientasi hasil. Menurut Sedarmayanti (2014), peningkatan nilai AKIP memerlukan komitmen pimpinan dalam mengimplementasikan manajemen kinerja mulai dari perencanaan hingga pelaporan yang jujur dan transparan untuk mendorong perbaikan kualitas layanan publik secara berkelanjutan.

Berdasarkan data LKIP 2024, efisiensi anggaran mencapai 12,82% namun realisasi IKM yang berada di bawah target mengindikasikan perlunya evaluasi alokasi belanja pelayanan. Penyerapan dana 100% pada program pelayanan publik belum mampu mendongkrak unsur sarana prasarana, sehingga diperlukan pengalihan fokus ke investasi fisik daripada sekadar operasional. Strategi ke depan harus memfokuskan penggunaan sisa anggaran untuk rehabilitasi gedung kantor yang lebih modern dan nyaman bagi masyarakat pengguna layanan. Dengan memperbaiki kualitas fisik dan meningkatkan akuntabilitas kinerja dari CC menjadi BB, diharapkan kepuasan masyarakat dapat meningkat secara signifikan di masa depan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi konkret bagi Kecamatan Parungponteng dalam mensinergikan kualitas pelayanan dan akuntabilitas kinerja demi terwujudnya pelayanan publik yang unggul dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

## **Metode**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian eksplanatori (explanatory research). Fokus utamanya adalah menguji teori dan menjelaskan hubungan sebab-akibat antar variabel yang telah diidentifikasi, yaitu pengaruh Kualitas Pelayanan Publik ( $X_1$ ) dan Akuntabilitas Kinerja ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ). Data dikumpulkan secara objektif dalam bentuk angka melalui instrumen kuesioner terstruktur berskala Likert untuk mengukur persepsi responden secara presisi, yang kemudian diolah untuk menarik kesimpulan generalisasi bagi populasi di wilayah tersebut.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat pengguna layanan di Kantor Kecamatan Parungponteng, Kabupaten Tasikmalaya, yang pernah atau

sedang merasakan pelayanan publik secara langsung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling, di mana setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai responden. Jumlah sampel atau responden yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang, dengan kriteria spesifik sebagai masyarakat yang memiliki pengalaman interaksi layanan di kantor kecamatan tersebut agar data yang dihasilkan akurat dan representatif.

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan sistematis, dimulai dengan pengujian instrumen melalui uji validitas (*Product Moment*) dan uji reliabilitas (*Cronbach Alpha*) untuk memastikan kuesioner layak digunakan. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan inferensial, dengan model utama analisis regresi linear berganda untuk menguji arah dan kekuatan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial maupun simultan. Peneliti juga menggunakan koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk menentukan seberapa besar persentase kontribusi kualitas pelayanan dan akuntabilitas kinerja dalam menjelaskan variasi tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Parungponteng.

## **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **A. Hasil Penelitian**

Kedudukan Kecamatan Parungponteng didasarkan pada Peraturan Bupati Tasikmalaya Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Perangkat Daerah, Kecamatan Parungponteng merupakan Perangkat Daerah yang memiliki wilayah kerja tertentu. Dalam struktur pemerintahan, kecamatan berkedudukan sebagai unsur pembantu pimpinan yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Secara operasional, tugas dan fungsi spesifiknya diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati Tasikmalaya Nomor 68 Tahun 2021. Organisasi ini dipimpin oleh seorang Camat yang membawahi Sekretariat Kecamatan, berbagai seksi (Pemerintahan, PMD, Kesejahteraan Sosial, serta Ketentraman dan Ketertiban Umum), hingga Kelompok Jabatan Fungsional guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) di tingkat kewilayahan. Struktur organisasi Kecamatan Parungponteng disusun untuk mendukung fungsi pelayanan publik dan administrasi yang efisien.

### **Kepegawaian dan Sarana Prasarana**

Aspek kepegawaian menunjukkan kekuatan sumber daya manusia yang seluruhnya berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan mayoritas berpendidikan Sarjana (S1). Sementara itu, sarana prasarana digunakan untuk menunjang operasional kantor, meskipun terdapat catatan beberapa fasilitas dalam kondisi rusak.

Tabel 1

Data Kepangkatan Pegawai Kecamatan Parungponteng Kabupaten Tasikmalaya

No.	Kepangkatan	Jumlah (Orang)
1.	Eselon III	2
2.	Eselon IV	6
3.	Pengelola	3
Jumlah		11

Sumber: Kecamatan Parungponteng, 2026.

Data Kepangkatan Pegawai di lingkungan Pemerintah Kecamatan Parungponteng, Kabupaten Tasikmalaya, menunjukkan struktur organisasi yang ramping dengan total personel sebanyak 11 orang. Kekuatan birokrasi di wilayah ini didominasi oleh pejabat struktural, yang terdiri dari 2 orang pejabat Eselon III sebagai unsur pimpinan dan 6 orang pejabat Eselon IV yang mengisi jabatan kepala seksi. Sementara itu, operasional administrasi didukung oleh 3 orang staf Pengelola, sehingga total komposisi pegawai tersebut diharapkan dapat menjalankan fungsi pelayanan publik dan koordinasi kewilayahan secara efektif di Kecamatan Parungponteng.

Selanjutnya keadaan pegawai Kecamatan Parungponteng Kabupaten Tasikmalaya berdasarkan tingkat pendidikan disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 2.

Tingkat Pendidikan Pegawai Kecamatan Parungponteng Kabupaten Tasikmalaya

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)
1.	SLTA/Sederajat	2
2.	Sarjana (S-1)	7
3.	Magister (S-2)	2
Jumlah		11

Sumber: Kecamatan Parungponteng, 2026.

Tingkat pendidikan pegawai di Kecamatan Parungponteng, Kabupaten Tasikmalaya, menunjukkan kualifikasi sumber daya manusia yang didominasi oleh lulusan pendidikan tinggi. Berdasarkan data yang ada, mayoritas pegawai memiliki latar belakang pendidikan Sarjana (S-1), yaitu sebanyak 7 orang, yang mencakup lebih dari separuh total personel. Sementara itu, kualifikasi lainnya terbagi rata antara lulusan SLTA/Sederajat dan Magister (S-2) yang masing-masing berjumlah 2 orang. Dengan total keseluruhan 11 pegawai, komposisi ini mencerminkan profil instansi yang cukup akademis karena sebagian besar stafnya telah menempuh pendidikan jenjang sarjana maupun pascasarjana untuk mendukung pelayanan publik di wilayah Kecamatan Parungponteng Kabupaten Tasikmalaya.

Tabel 3

Sarana dan Prasarana Kantor Kecamatan Parungponteng

## Kabupaten Tasikmalaya

No.	Jenis Sarana	Jumlah Unit	Kondisi
1.	Gedung Kantor	1 Unit	Baik
2.	Rumah Dinas	1 Unit	Baik
3.	Kendaraan Roda 4	2 Unit	Baik
4.	Kendaraan Roda 2	6 Unit	2 Baik, 4 Rusak
5.	Komputer (PC/Laptop)	7 Unit	3 Baik, 4 Rusak
6.	CCTV	1 Set	Rusak

Sumber: Kecamatan Parungponteng, 2026.

Sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Parungponteng, Kabupaten Tasikmalaya, secara umum memiliki fasilitas dasar yang memadai namun memerlukan perbaikan signifikan pada sektor penunjang operasional. Infrastruktur utama seperti satu unit gedung kantor dan satu unit rumah dinas berada dalam kondisi baik, didukung oleh mobilitas dua unit kendaraan roda empat yang juga berfungsi optimal. Namun, efisiensi kerja di kantor ini berpotensi terhambat karena mayoritas aset peralatan dan transportasi lainnya mengalami kerusakan, yakni empat dari enam unit kendaraan roda dua dalam kondisi rusak, empat dari tujuh unit komputer/laptop yang tidak berfungsi, serta satu set perangkat CCTV yang saat ini dalam keadaan rusak total.

## B. Pembahasan

Tujuan utama pengujian hipotesis statistik untuk menyediakan dasar pengambilan keputusan yang objektif dan berbasis data (evidence-based) mengenai tata kelola pemerintahan di Kantor Kecamatan Parungponteng. Melalui prosedur statistik seperti uji t atau uji F, penelitian ini berusaha membuktikan secara empiris apakah variasi pada tingkat kualitas pelayanan publik dan akuntabilitas kinerja benar-benar memberikan dampak nyata yang signifikan secara statistik terhadap kepuasan masyarakat, atautkah hubungan tersebut hanya terjadi karena faktor kebetulan. Dengan adanya pengujian ini, klaim mengenai keberhasilan program kerja tidak lagi bersifat subjektif, melainkan didukung oleh parameter angka yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

Selain itu, pengujian hipotesis berfungsi untuk membedah seberapa besar kontribusi masing-masing variabel independen dalam memengaruhi persepsi publik di wilayah tersebut. Analisis ini memungkinkan pihak kantor kecamatan untuk mengidentifikasi variabel mana yang memiliki pengaruh paling dominan; misalnya, apakah masyarakat Parungponteng lebih mengapresiasi aspek kecepatan pelayanan (kualitas) atau transparansi hasil kerja (akuntabilitas). Hasil dari pengujian ini nantinya menjadi instrumen evaluasi strategis bagi Pemerintah Kabupaten Tasikmalaya untuk menentukan prioritas perbaikan birokrasi, sehingga alokasi sumber daya dapat difokuskan pada aspek-aspek yang paling efektif dalam meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan warga setempat.

Berikut ini merupakan hasil perhitungan statistik dengan menggunakan aplikasi komputer statistik mengenai pengaruh kualitas pelayanan publik dan akuntabilitas kinerja terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Parungponteng Kabupaten Tasikmalaya.

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.850 <sup>a</sup>	.723	.717	6.72820

a. Predictors: (Constant), Akuntabilitas kinerja, Kualitas pelayanan publik

Berdasarkan tabel Model Summary di atas, hasil perhitungan statistik menunjukkan adanya pengaruh yang sangat kuat dan signifikan antara kualitas pelayanan publik serta akuntabilitas kinerja terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Parungponteng. Nilai R sebesar 0,850 mengindikasikan hubungan yang sangat erat antara variabel independen dan dependen. Lebih lanjut, nilai R Square sebesar 0,723 menunjukkan bahwa kontribusi atau pengaruh simultan dari kualitas pelayanan dan akuntabilitas kinerja terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 72,3%, hal tersebut menandakan bahwa mayoritas faktor yang menentukan kepuasan masyarakat di wilayah tersebut dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut.

Di sisi lain, nilai Adjusted R Square sebesar 0,717 memberikan gambaran yang lebih akurat mengenai daya prediksi model dengan mempertimbangkan jumlah variabel yang digunakan. Meskipun pengaruhnya sangat dominan, masih terdapat sisa sebesar 27,7% (didapat dari 100% - 72,3%) yang dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini. Selain itu, nilai Std. Error of the Estimate sebesar 6,72820 berfungsi sebagai pengukur tingkat kesalahan prediksi; semakin kecil nilai ini dibandingkan dengan standar deviasi data asli, maka semakin presisi model regresi tersebut dalam memprediksi tingkat kepuasan masyarakat di masa mendatang.

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11469.855	2	5734.927	126.687	.000 <sup>b</sup>
	Residual	4391.055	97	45.269		
	Total	15860.910	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

b. Predictors: (Constant), Akuntabilitas kinerja, Kualitas pelayanan publik

Berdasarkan tabel ANOVA di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi (Sig.) adalah sebesar 0,000, yang jauh lebih kecil dari taraf signifikansi standar 0,05. Selain itu, nilai F hitung sebesar 126,687 menunjukkan angka yang sangat signifikan dibandingkan dengan variansi residualnya, hal tersebut membuktikan bahwa model regresi yang digunakan telah memenuhi syarat kecocokan model (goodness of fit)

dan menunjukkan adanya pengaruh yang sangat nyata secara simultan (bersama-sama) dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik dan akuntabilitas kinerja berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Parungponteng, Kabupaten Tasikmalaya. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur kecamatan dan semakin transparan serta bertanggung jawab kinerja yang dilaporkan, maka tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani akan meningkat secara linear dan nyata menurut perhitungan statistik ini.

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.524	3.742		2.278	.025
	Kualitas pelayanan publik	.841	.229	.746	3.675	.000
	Akuntabilitas kinerja	.174	.329	.107	.528	.599

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Berdasarkan data tabel Coefficients tersebut, hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Parungponteng, hal tersebut dibuktikan dengan nilai koefisien regresi (B) sebesar 0,841 dan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang jauh lebih kecil dari taraf signifikansi standar 0,05. Nilai t-hitung sebesar 3,675 juga mengonfirmasi bahwa setiap peningkatan pada kualitas pelayanan publik secara parsial akan memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan.

Sebaliknya, variabel akuntabilitas kinerja menunjukkan hasil yang berbeda karena tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Meskipun nilai koefisien regresinya positif sebesar 0,174, namun nilai signifikansinya mencapai 0,599, yang berarti jauh melampaui ambang batas 0,05. Selain itu, nilai t-hitung yang rendah (0,528) mengindikasikan bahwa perubahan pada tingkat akuntabilitas kinerja di Kantor Kecamatan Parungponteng belum mampu memengaruhi persepsi kepuasan masyarakat secara nyata dalam model penelitian ini.

Selanjutnya untuk mengetahui besar pengaruh masing-masing variabel kualitas pelayanan publik dan akuntabilitas kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat Parungponteng dalam mendapatkan pelayanan dari Kantor Kecamatan Parungponteng Kabupaten Tasikmalaya, dilakukan perhitungan melalui analisis jalur/*path analysis*. Adapun proses perhitungan didasarkan pada langkah-langkah sebagai berikut:

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.524	3.742		2.278	.025
	Kualitas pelayanan publik	.841	.229	.746	3.675	.000
	Akuntabilitas kinerja	.174	.329	.107	.528	.599

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

**Correlations**

		Kualitas pelayanan publik	Akuntabilitas kinerja	Kepuasan masyarakat
Kualitas pelayanan publik	Pearson Correlation	1	.965**	.850**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
Akuntabilitas kinerja	Pearson Correlation	.965**	1	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
Kepuasan masyarakat	Pearson Correlation	.850**	.827**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Perhitungan melalui analisis jalur (*Path Analisis*):

1. Pengaruh Variabel  $X_1$  terhadap  $Y$

Bagian ini menghitung seberapa besar kontribusi  $X_1$  terhadap  $Y$ , baik secara sendirian maupun melalui hubungannya dengan  $X_2$ .

Pengaruh Langsung (*Direct Effect*), kuadrat dari koefisien jalur ( $pyx_1$ ).

Pengaruh Langsung  $X_1 = pyx_1 \times pyx_1 = 0,746 \times 0,746 = 0,557$

Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*), pengaruh  $X_1$  melalui hubungannya ( $rx_1x_2$ ) dengan  $X_2$ .

Pengaruh Tak Langsung  $X_1$  melalui  $X_2 = pyx_1 \times rx_1x_2 \times pyx_2$

Perhitungan:  $0,746 \times 0,965 \times 0,107 = 0,077$

Pengaruh Total  $X_1$ :

Total  $X_1 =$  Pengaruh Langsung + Pengaruh Tak Langsung

Hasil perhitungan:  $0,557 + 0,077 = 0,634$

2. Pengaruh Variabel  $X_2$

Bagian ini menghitung kontribusi  $X_2$  terhadap  $Y$ .

Pengaruh Langsung (*Direct Effect*)

Pengaruh Langsung  $X_2 = pyx_2 \times pyx_2 = 0,107 \times 0,107 = 0,012$

Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*), pengaruh  $X_2$  melalui hubungannya dengan  $X_1$ .

Pengaruh Tak Langsung  $X_2$  melalui  $X_1 = pyx_2 \times rx_2x_1 \times pyx_1$

Perhitungan:  $0,107 \times 0,965 \times 0,746 = 0,077$

Pengaruh Total  $X_2$ :

Total  $X_2 =$  Pengaruh Langsung + Pengaruh Tak Langsung



ISSN 2963-1602

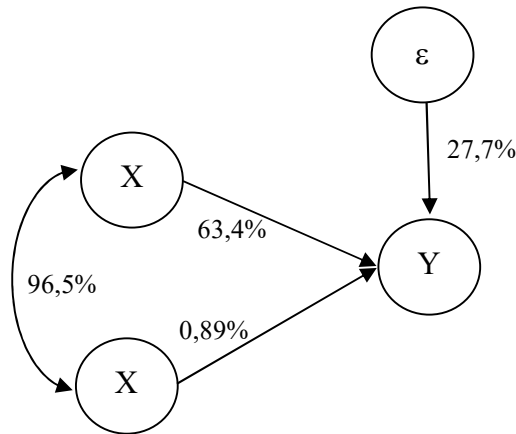
Volume 4 Nomor 02 Bulan Januari Tahun 2026

**JURNAL ILMIAH KOORDINASI**

Dikirim penulis 03-12-2025, Diterima: 26-12-2025 Dipublikasi: 28-01-2026

Hasil perhitungan:  $0,012 + 0,077 = 0,089$

Gambar 4.1.  
 Struktur Analisis Jalur Penelitian (*Path Analysis*)



**Keterangan**

- X<sub>1</sub> = Kualitas pelayanan publik
- X<sub>2</sub> = Akuntabilitas kinerja
- Y = Kepuasan masyarakat
- ε = Pengaruh faktor lain

Berdasarkan hasil analisis jalur (*path analysis*), kualitas pelayanan publik (X<sub>1</sub>) terbukti memiliki pengaruh yang sangat dominan dan signifikan secara statistik terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Kecamatan Parungponteng, dengan nilai koefisien beta sebesar 0,746 dan signifikansi 0,000. Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan mencapai 55,7%, sementara kontribusi totalnya (termasuk pengaruh tidak langsung melalui akuntabilitas) adalah sebesar 63,4%, hal tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara langsung menjadi faktor kunci yang paling dirasakan manfaatnya oleh masyarakat dalam membentuk persepsi kepuasannya dibandingkan variabel lainnya.

Di sisi lain, akuntabilitas kinerja (X<sub>2</sub>) memiliki pengaruh langsung yang sangat kecil, yaitu hanya sebesar 1,2% dengan nilai signifikansi 0,599 (lebih besar dari 0,05), yang berarti pengaruhnya secara parsial tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Namun, terdapat korelasi yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dan akuntabilitas kinerja sebesar 0,965, yang mengindikasikan bahwa kedua variabel ini saling berkaitan erat dalam sistem pemerintahan di kecamatan tersebut. Secara simultan, gabungan pengaruh kualitas pelayanan dan akuntabilitas kinerja memberikan kontribusi sebesar 72,3% terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya sebesar 27,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini.

Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Parungponteng, Kabupaten Tasikmalaya, secara umum dinilai sangat baik dan memenuhi harapan masyarakat

sebagai ujung tombak tata kelola pemerintahan lokal. Keberhasilan ini tercermin dari tingginya transparansi informasi, kejelasan prosedur operasional, serta profesionalisme aparatur yang patuh terhadap SOP dan etika pelayanan. Masyarakat memberikan apresiasi terhadap validitas dokumen yang dihasilkan, kecepatan proses administrasi, serta sikap petugas yang adil dan tidak diskriminatif. Capaian ini menunjukkan bahwa prinsip-prinsip akuntabilitas dan efektivitas birokrasi telah berjalan secara konsisten, sehingga membangun kepercayaan publik terhadap integritas instansi tersebut.

Meskipun menunjukkan tren positif, terdapat beberapa dimensi teknis yang masih memerlukan penguatan dan inovasi berkelanjutan. Beberapa catatan kritis meliputi perlunya modernisasi sistem kearsipan digital, peningkatan fasilitas fisik seperti ruang tunggu dan toilet, serta transparansi biaya yang lebih eksplisit untuk menghindari keraguan warga. Selain itu, aspek inklusivitas bagi kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas, serta perluasan jangkauan sosialisasi hingga ke pelosok desa, menjadi agenda penting di masa depan. Dengan mengintegrasikan teknologi informasi dan lebih responsif terhadap pengaduan masyarakat, Kantor Kecamatan Parungponteng berpotensi mewujudkan pelayanan publik yang benar-benar prima, manusiawi, dan berkeadilan bagi seluruh lapisan masyarakat.

## **Kesimpulan**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik dan akuntabilitas kinerja secara simultan memberikan kontribusi dominan sebesar 72,3% terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Parungponteng, dengan model prediksi yang teruji sangat akurat dan signifikan. Secara parsial, kualitas pelayanan publik menjadi faktor kunci paling krusial yang menggerakkan kepuasan warga dengan pengaruh langsung mencapai 63,4%, sementara akuntabilitas kinerja ditemukan tidak berpengaruh signifikan secara mandiri (hanya 1,2%) karena sifatnya lebih sebagai infrastruktur pendukung di balik layar. Meskipun demikian, hubungan korelasi yang hampir sempurna ( $r = 0,965$ ) antara kedua variabel tersebut menunjukkan bahwa standar pelayanan yang prima selalu berjalan beriringan dengan pertanggungjawaban kinerja yang kuat, sehingga strategi peningkatan kepuasan masyarakat harus difokuskan pada penguatan interaksi pelayanan langsung sebagai ujung tombak, dengan tetap menjaga akuntabilitas sebagai fondasi operasional yang memperkokoh kualitas layanan tersebut.

## **Daftar Pustaka**

- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, A. (2015). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.



- Halim, A. (2014). *Manajemen Keuangan Sektor Publik*. Salemba Empat.
- Kecamatan Parungponteng. (2024). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Kecamatan Parungponteng Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2024*.
- Marijan, K. (2019). *Sistem Politik Indonesia: Konsolidasi Demokrasi Pasca-Orde Baru*. Kencana.
- Nasution, A. (2020). Analisis Dampak Inovasi Daerah terhadap Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2), 145-160.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Addison-Wesley.
- Wasistiono, S. (2013). *Siklus Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. IPDN Press.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.