

PERSEPSI MASYARAKAT DAN AKUNTABILITAS PEGAWAI DALAM PENYEDIAAN LAYANAN DI DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN NUNUKAN

Public Perception and Employee Accountability in Service Provision at the Population Control and Family Planning Health Office of Nunukan Regency

Suryani^{1*}, Habib Muhammad Shahib², Mohammad Hatta³

^{1,2,3}Fakultas Pascasarjana, Universitas Fajar.

*Email: suryanimentari1780@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat dan akuntabilitas pegawai dalam penyediaan layanan publik di Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Nunukan. Kajian difokuskan pada lima indikator, yaitu persepsi umum tentang akuntabilitas, program, layanan, infrastruktur, serta akuntabilitas pegawai. Penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada masyarakat dan pegawai di 21 kecamatan wilayah Kabupaten Nunukan. Data dianalisis secara persentase untuk menggambarkan persepsi kedua kelompok terhadap kualitas dan akuntabilitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat memiliki persepsi positif terhadap penyelenggaraan layanan, ditunjukkan oleh ketertiban sistem antrean, kemudahan akses informasi, dan keadilan pelayanan. Pada indikator program, dinas dinilai cukup berhasil melaksanakan kegiatan yang relevan dengan kebutuhan masyarakat, meskipun partisipasi publik dalam perencanaan masih terbatas. Aspek infrastruktur menunjukkan dukungan yang cukup baik terhadap efektivitas layanan, namun jumlah staf dan partisipasi warga dalam penegakan kebijakan masih perlu ditingkatkan. Akuntabilitas pegawai memperoleh penilaian tinggi terutama pada profesionalitas, tanggung jawab, dan kerja sama lintas instansi, meski keterlibatan dalam penyusunan program masih belum optimal.

Kata kunci: Persepsi masyarakat, akuntabilitas pegawai, layanan publik, Dinas Kesehatan P2KB, Kabupaten Nunukan.

Abstract

This study aims to determine public perception and employee accountability in the provision of public services at the Population Control and Family Planning Health Office of Nunukan Regency. The study focused on five indicators: general perceptions of accountability, programs, services, infrastructure, and employee

accountability. The study used a quantitative descriptive method, distributing questionnaires to the public and employees in 21 sub-districts in Nunukan Regency. Data were analyzed as percentages to illustrate the perceptions of both groups regarding service quality and accountability. The results indicate that the public has a positive perception of service delivery, as indicated by an orderly queue system, easy access to information, and fairness of service. Regarding program indicators, the office is considered quite successful in implementing activities relevant to community needs, although public participation in planning remains limited. While the infrastructure aspect demonstrates sufficient support for service effectiveness, staff numbers and citizen participation in policy enforcement still need to be improved. Employee accountability received high ratings, particularly for professionalism, responsibility, and cross-agency collaboration, although involvement in program development remains suboptimal.

Keywords: Public perception, employee accountability, public services, P2KB Health Office, Nunukan Regency.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis karena negara memikul tanggung jawab konstitusional untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara melalui penyediaan layanan yang cepat, tepat, dan adil. Dalam konteks nasional, dinamika pelayanan publik terus berkembang seiring dengan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap peran negara serta kompleksitas kebutuhan yang ada. Upaya perbaikan tata kelola pelayanan ini diwujudkan melalui kebijakan desentralisasi yang memberikan kewenangan luas kepada pemerintah daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah untuk mengelola urusan pemerintahan wajib, khususnya pelayanan dasar. Tuntutan desentralisasi ini mengharuskan setiap pemerintah daerah tidak sekadar menyediakan layanan secara administratif, melainkan juga memastikan mutu layanan yang adaptif terhadap karakteristik lokal serta memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagai bentuk tanggung jawab institusional dan moral.

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan keterbukaan informasi publik, masyarakat Indonesia kini menjadi pengawas yang semakin kritis dan aktif terhadap kinerja birokrasi. Munculnya desakan akan transparansi, efektivitas, dan akuntabilitas mendorong perlunya peningkatan profesionalisme aparatur sipil negara secara signifikan. Kehadiran Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mempertegas kepastian hukum terkait hak, kewajiban, serta mekanisme evaluasi dan pengaduan bagi pengguna maupun penyelenggara layanan. Perubahan paradigma ini juga mengakselerasi agenda reformasi birokrasi nasional, sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi, guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan berkinerja tinggi. Oleh karena itu, penyediaan pelayanan publik yang berkualitas bukan lagi sekadar formalitas prosedural, melainkan representasi nyata dari kehadiran negara yang responsif terhadap kebutuhan warganya.

Di tingkat daerah, Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (P2KB) memiliki peran strategis sebagai ujung tombak penyelenggaraan pelayanan dasar yang krusial bagi kesejahteraan masyarakat. Sesuai dengan pembagian urusan dalam regulasi yang berlaku, dinas ini bertanggung jawab atas perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi program kesehatan, kependudukan, serta keluarga berencana yang bersifat preventif, promotif, kuratif, dan rehabilitatif. Sektor-sektor vital seperti kesehatan ibu dan anak, imunisasi, pengendalian penyakit, penyediaan alat kontrasepsi, serta edukasi reproduksi diatur secara terintegrasi berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 90 Tahun 2019. Efektivitas kinerja dinas ini memiliki dampak langsung secara makro, mulai dari penurunan angka kematian ibu dan bayi, peningkatan usia harapan hidup, hingga pengendalian pertumbuhan penduduk yang menjadi fondasi pembangunan nasional berkelanjutan.

Namun demikian, kesenjangan antara regulasi ideal dan realitas pelayanan di lapangan masih menjadi tantangan serius yang memicu sorotan publik. Masalah akuntabilitas pegawai dan persepsi negatif masyarakat terhadap kualitas layanan sering kali menjadi hambatan utama dalam membangun kepercayaan publik, termasuk di wilayah Kabupaten Nunukan. Berbagai keluhan mengenai keterlambatan administratif, kurangnya profesionalisme petugas, serta minimnya empati terhadap kebutuhan khusus warga mengindikasikan belum optimalnya kepatuhan terhadap standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014. Akuntabilitas aparatur sipil negara sejatinya tidak hanya menyangkut pertanggungjawaban administratif di atas kertas, tetapi juga mencakup integritas moral dan transparansi yang dapat dinilai langsung oleh masyarakat penerima layanan. Pada akhirnya, kepuasan masyarakat menjadi indikator valid yang merefleksikan sejauh mana kualitas dan akuntabilitas pelayanan publik tersebut telah diimplementasikan oleh instansi terkait.

Sebagai wilayah perbatasan negara yang strategis, Dinas Kesehatan P2KB Kabupaten Nunukan menghadapi tantangan geografis dan operasional yang khas dalam mendistribusikan pelayanan kesehatan dasar dan program keluarga berencana. Meskipun berbagai program kerja telah berjalan, fakta empiris di lapangan menunjukkan adanya beberapa permasalahan krusial, seperti minimnya akses kejelasan informasi, keterlambatan respons pelayanan, serta rendahnya tindak lanjut terhadap keluhan warga. Selain itu, keterlibatan masyarakat dalam proses evaluasi layanan juga masih sangat minim, yang bertolak belakang dengan hak partisipasi publik yang dijamin oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Ketiadaan ruang umpan balik yang memadai ini menghambat proses perbaikan sistem layanan secara berkesinambungan dan menutup peluang evaluasi berbasis data objektif. Oleh karena itu, diperlukan kajian ilmiah yang sistematis untuk mengukur persepsi masyarakat dan tingkat akuntabilitas pegawai berdasarkan data empiris yang tepercaya.

Urgensi penelitian ini didasarkan pada adanya kesenjangan akademik (*literature gap*) dalam kajian-kajian pelayanan publik terdahulu yang cenderung membahas persepsi masyarakat dan akuntabilitas pegawai secara terpisah. Penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Wahyudi (2020), hanya berfokus pada kepuasan masyarakat tanpa menilik akuntabilitas penyelenggaranya, sementara

studi oleh Rahmawati (2019) hanya berorientasi pada kepatuhan prosedural pegawai tanpa mengukur penilaian dari sisi pengguna layanan. Padahal, merujuk pada pendekatan partisipatif dalam administrasi publik modern (Wang & Wart, 2007), kualitas layanan merupakan hasil interaksi dinamis antara pelaksana dan pengguna secara bersamaan. Keterbatasan studi integratif ini melahirkan kebutuhan mendesak untuk mengadopsi model penelitian komprehensif, seperti yang dikembangkan oleh Halimah Abdul Manaf et al. (2023) di Malaysia, untuk diterapkan dalam konteks lokal Kabupaten Nunukan guna menganalisis hubungan kedua dimensi tersebut secara simultan.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat terungkap korelasi konkret antara persepsi masyarakat dengan akuntabilitas pegawai dalam sistem pelayanan kesehatan dan kependudukan di wilayah perbatasan Kabupaten Nunukan. Pemahaman mendalam mengenai hubungan kedua variabel ini akan memberikan ruang refleksi ilmiah terhadap efektivitas praktik birokrasi yang berjalan, serta menilai kesesuaiannya dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Hasil penelitian ini secara praktis diproyeksikan menjadi bahan evaluasi strategis bagi pengambil keputusan di Dinas Kesehatan P2KB Kabupaten Nunukan dalam menyusun kebijakan internal, merumuskan pelatihan peningkatan kapasitas pegawai, serta mengembangkan mekanisme pengawasan partisipatif berbasis publik guna meningkatkan kualitas dan akuntabilitas pelayanan secara berkelanjutan.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode survei, sebagaimana diterapkan dalam penelitian Manaf (2023). Fokus utama penelitian ini adalah memotret dan membandingkan persepsi masyarakat dan pegawai terhadap akuntabilitas serta penyediaan layanan di Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Nunukan. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yakni menggambarkan kondisi nyata persepsi kedua kelompok responden serta mengidentifikasi kesenjangan (gap) yang muncul pada setiap indikator pelayanan publik.

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kecamatan Nunukan, Kabupaten Nunukan, Provinsi Kalimantan Utara. Lokasi ini dipilih karena merupakan instansi pelayanan publik yang langsung berinteraksi dengan masyarakat dalam hal layanan kesehatan, pengendalian penduduk, serta program keluarga berencana. Selain itu, lokasi ini juga relevan dengan tujuan penelitian dalam mengukur persepsi masyarakat dan akuntabilitas pegawai terhadap layanan publik.

Perhitungan jumlah sampel menghasilkan total 524 responden masyarakat. Kuesioner disebarkan secara langsung dan bersifat sukarela dengan asumsi bahwa responden memberikan jawaban berdasarkan pengalaman pribadi atas layanan yang pernah diterima. Populasi pegawai dalam penelitian ini berjumlah 49 orang yang terdiri atas staf pelaksana teknis, tenaga administrasi, serta pejabat struktural di lingkungan Dinas Kesehatan P2KB Kabupaten Nunukan. Mengingat jumlah populasi relatif kecil dan seluruh pegawai terlibat langsung dalam proses pelayanan, teknik sampel jenuh (total sampling)

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Persepsi umum tentang akuntabilitas

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan adanya kecenderungan persepsi yang sangat positif dari internal pegawai terhadap implementasi akuntabilitas organisasi, sementara masyarakat selaku pengguna layanan juga memberikan penilaian yang baik meskipun berada pada tingkat skoring yang sedikit lebih rendah. Perbedaan gap persepsi ini dinilai wajar terjadi karena aparatur sipil negara bekerja langsung di dalam struktur birokrasi, sehingga memiliki pemahaman yang komprehensif mengenai mekanisme kerja, pembagian tugas, serta proses manajemen internal dibandingkan dengan masyarakat umum. Pemahaman yang mendalam ini menumbuhkan keyakinan di kalangan pegawai bahwa prinsip akuntabilitas telah berjalan secara optimal karena mereka berinteraksi langsung dengan prosedur, target capaian kinerja, serta standar operasional prosedur yang wajib dipenuhi setiap harinya. Pegawai mengindikasikan bahwa pemerintah daerah telah mengeksekusi fungsi pertanggungjawaban dengan baik, terutama pada pemenuhan target kinerja, peningkatan kompetensi aparatur, serta kecepatan dalam merespons dinamika pelayanan. Fenomena ini sejalan dengan tesis Bovens (2019) yang menegaskan bahwa akuntabilitas administratif sangat dipengaruhi oleh rigiditas struktur organisasi, optimalisasi mekanisme kontrol internal, serta tingkat kesadaran intrinsik dari aparatur untuk mempertanggungjawabkan setiap indikator pekerjaannya.

Di sisi lain, masyarakat menyoroti aspek akuntabilitas dari dimensi yang berbeda, terutama pada kemudahan dalam menyampaikan keluhan, responsivitas petugas di lapangan, serta kerelaan aparatur untuk memberikan bantuan teknis. Masyarakat menilai bahwa petugas cukup aktif dalam menindaklanjuti setiap laporan atau hambatan pelayanan yang mereka sampaikan secara langsung. Temuan ini memperkuat argumentasi Mardiasmo (2018) bahwa akuntabilitas publik tidak boleh hanya dimaknai sebagai kewajiban pelaporan formal-prosedural birokrasi kepada otoritas yang lebih tinggi, melainkan harus tecermin secara riil dari respons langsung dan kehadiran aparatur dalam menyajikan pelayanan yang kemanfaatannya dirasakan secara nyata oleh publik. Kesenjangan persepsi yang unik justru muncul ketika pegawai merasa efisiensi kinerja internal mereka belum sepenuhnya optimal di bawah tekanan beban kerja, sementara masyarakat justru sudah merasa sangat puas dengan output pelayanan yang mereka terima. Berdasarkan teori kualitas pelayanan dari Dwiyanto (2017), masyarakat cenderung mengevaluasi nilai akuntabilitas berdasarkan hasil akhir pelayanan yang diterima (output), sedangkan internal pegawai lebih kritis menilai dari dimensi proses (throughput), beban kerja aktual, serta hambatan birokratis yang mereka hadapi sehari-hari di dalam organisasi.

Meskipun apresiasi publik tergolong tinggi, sebagian kecil masyarakat masih merasakan adanya ketidakefisienan dalam penanganan pengaduan tertentu atau lambatnya tindak lanjut dari pemerintah daerah. Penilaian kritis ini bersesuaian dengan pandangan Terui et al. (2019) yang menyatakan bahwa keterbatasan alokasi anggaran, kuantitas pegawai, serta minimnya dukungan logistik operasional sering kali menjadi faktor utama yang menghambat akselerasi pemerintah dalam merespons ekspektasi publik. Kondisi empiris tersebut sangat relevan dengan karakteristik Kabupaten Nunukan, di mana tantangan geografis yang berat dan pola

distribusi sumber daya yang belum merata memicu terjadinya disparitas kecepatan respons pelayanan antarwilayah.

Kondisi tersebut diperparah oleh adanya kecenderungan self-serving bias di kalangan pegawai, di mana mereka memberikan penilaian internal yang sangat tinggi terhadap profesionalisme dan kontribusi mandiri mereka, sementara masyarakat menganggap ruang pertanggungjawaban tersebut masih eksklusif. Konteks ini memperlihatkan benturan paradigma antara akuntabilitas tradisional yang bersifat top-down dengan tuntutan akuntabilitas partisipatif yang bersifat bottom-up. Merujuk pada Teori Akuntabilitas Publik Bovens (2019), sebuah relasi akuntabilitas yang sehat mensyaratkan adanya forum penilaian dua arah dan penyediaan ruang evaluasi publik yang berimbang. Keterbatasan infrastruktur di daerah perbatasan menyebabkan interaksi kebijakan lebih banyak berlangsung secara administratif daripada deliberatif, sehingga diperlukan transformasi tata kelola dari sekadar akuntabilitas administratif menuju akuntabilitas partisipatif yang substantif.

2. Efektivitas Program Kerja dan Tantangan Partisipasi Publik Top-Down

Dalam dimensi pelaksanaan program kerja, kelompok pegawai menunjukkan tingkat persetujuan yang sangat tinggi terhadap efektivitas program yang diinisiasi oleh Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (P2KB) Kabupaten Nunukan, sedangkan respons masyarakat menunjukkan variasi kelayakan yang cukup lebar antarwilayah. Tingginya keyakinan internal pegawai disebabkan oleh keterlibatan langsung mereka dalam siklus perencanaan, eksekusi lapangan, hingga tahap evaluasi berkala program. Pegawai menilai bahwa program-program dinas telah berhasil mengintervensi dan menyelesaikan persoalan riil masyarakat melalui strategi edukasi kesehatan, pelayanan langsung ke komunitas, serta optimalisasi pemanfaatan media digital seperti WhatsApp untuk menyerap keluhan warga. Keberhasilan desain program internal ini selaras dengan konsep participatory governance yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2017), yang menyatakan bahwa mutu program publik sangat ditentukan oleh kepekaan aparatur dalam memetakan kebutuhan riil konstituen dan kapasitas mereka untuk menerjemahkan kebutuhan tersebut ke dalam skema kegiatan yang sistematis.

Sebaliknya, variasi penilaian di tingkat masyarakat menjadi sinyal adanya sumbatan komunikasi dalam proses perumusan kebijakan. Masyarakat memberikan skor yang sangat tinggi pada indikator pemahaman materi program dari media resmi dan kesesuaian program dengan kebutuhan lokal, namun memberikan penilaian yang rendah pada aspek keterlibatan dalam perumusan program. Kesenjangan ini mengindikasikan bahwa meskipun program yang digulirkan dinilai bermanfaat dan relevan, proses perencanaan awalnya masih dipersepsikan oleh publik sebagai produk kebijakan yang bersifat top-down dan minim ruang kolaborasi. Sesuai dengan premis Sari dan Putra (2019), derajat partisipasi masyarakat tidak boleh diukur secara parsial dari keterlibatan pada tahap pelaksanaan saja, melainkan harus dinilai dari kontribusi aktif mereka sejak tahap inisiasi dan perumusan arah program. Ketika masyarakat hanya ditempatkan sebagai objek penerima manfaat tanpa dilibatkan dalam mendesain arah kebijakan, maka esensi partisipasi dianggap belum optimal.

Hambatan pemerataan partisipasi publik di wilayah ini juga diperkuat oleh analisis Handayani (2021) mengenai dampak disparitas geografis, keterbatasan akses informasi, serta kapasitas literasi masyarakat yang tidak seragam di daerah perbatasan. Di sisi internal organisasi, sebagian besar pegawai mengklaim bahwa dialog publik telah diselenggarakan secara rutin, namun mereka memberikan skor yang lebih rendah pada indikator pelibatan pegawai secara menyeluruh dalam mekanisme umpan balik kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa proses evaluasi internal belum terdistribusi secara merata dan masih berpusat pada unit kerja atau jabatan tertentu saja. Temuan penting dari indikator program ini menegaskan perlunya restrukturisasi mekanisme perencanaan program melalui penyusunan strategi partisipasi yang lebih terlembaga, seperti penyelenggaraan forum dialog warga yang terjadwal serta dokumentasi sistematis terhadap umpan balik publik agar proses pembangunan tidak lagi bersifat searah.

3. Kualitas Pelayanan dan Kesenjangan Infrastruktur di Wilayah Perbatasan 3T

Berdasarkan dimensi pelayanan, masyarakat mencatatkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap kinerja pelayanan langsung yang disajikan oleh Dinas Kesehatan P2KB Kabupaten Nunukan. Responden menilai bahwa operasional pelayanan telah berjalan tertib, akses informasi mudah dijangkau, petugas responsif dalam mengelola keluhan, serta perlakuan yang diberikan sangat adil tanpa adanya tindakan diskriminatif. Penilaian positif ini didukung oleh konsistensi dinas dalam menjaga ketepatan waktu layanan dan penerapan sikap ramah serta komunikatif oleh aparatur. Dari sudut pandang internal, pegawai juga sepakat mengenai efektivitas sistem antrean dan kecepatan penanganan masalah. Namun, terdapat gap yang sangat mencolok pada indikator pemantauan infrastruktur pendukung, di mana pegawai memberikan skor persetujuan yang jauh lebih rendah karena mereka menyadari adanya keterbatasan sarana fisik, peralatan medis, dan ketidakstabilan sistem informasi birokrasi yang belum disadari secara penuh oleh masyarakat selaku pengguna.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat dan pegawai terhadap akuntabilitas penyediaan layanan pada Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Nunukan secara umum berada pada kategori baik. Pegawai menilai akuntabilitas telah berjalan optimal berdasarkan kepatuhan terhadap prosedur, profesionalisme, serta pencapaian kinerja internal, sedangkan masyarakat menilai akuntabilitas dari pengalaman pelayanan langsung yang dirasakan dan tingkat keterlibatan dalam proses kebijakan. Meskipun demikian, terdapat kesenjangan persepsi pada beberapa indikator, terutama terkait pelibatan dalam perumusan program, pemantauan infrastruktur pendukung layanan, serta partisipasi masyarakat dalam implementasi kebijakan. Kesenjangan ini menunjukkan perbedaan penekanan antara akuntabilitas administratif yang bersifat internal dan tuntutan akuntabilitas partisipatif yang lebih dialogis. Temuan ini juga perlu dipahami dalam konteks Kabupaten.

Nunukan sebagai wilayah perbatasan dengan karakteristik daerah 3T (Tertinggal, Terdepan, dan Terluar), di mana keterbatasan infrastruktur fisik dan konektivitas digital turut memengaruhi efektivitas system pelayanan dan pengawasan. Secara keseluruhan, akuntabilitas pelayanan telah berjalan dengan baik, namun penguatan aspek partisipatif, transparansi proses, serta dukungan structural dan infrastruktur menjadi faktor penting untuk memperkecil kesenjangan persepsi antara masyarakat dan pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

1. Abdulah, T., & Tantri, F. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
2. Adisasmita, R. (2011). *Manajemen pemerintah daerah*. Graha Ilmu. Ahmad Mustanir, S. I. P. (2022). *Pelayanan Publik*. Penerbit Qiara Media.
3. Ali, A., Kamis, Y., & Ali, A. K. (2023). Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan. *Journal of Educational and Language Research (JOEL)*, 2(8). <http://bajangjournal.com/index.php/JOEL>
4. Ardiansyah, M., Suntoro, I., & Nurmalisa, Y. (2017). *Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur desa (Doctoral dissertation, Lampung University)*.
5. Ariani, N. M. I., Yulianti, N. P. R., & Mangku, D. G. S. (2020). Implementasi Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak Terhadap Curanmor yang dilakukan Oleh Anak di Kabupaten Buleleng (Studi Kasus Perkara Nomor: B/346/2016/Reskrim).
6. Arifin, Zaenal. 2010. *Teori Keuangan dan Pasar Modal*, Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonisia.
7. Bangun, W. (2012). *Manajemen sumber daya manusia*. Erlangga. Chandra, L. P., & Efendi, D. (2024). Pengaruh Akuntabilitas, Efektifitas
8. Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik Dimoderasi Transparansi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (Jira)*, 13(4).
9. Endahwati, Y. D. (2014). Akuntabilitas pengelolaan zakat, infaq, dan shadaqah (ZIS). *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika*, 4(1), 1357-1358.
10. Feryanto, A., & Triana, E. S. (2015). *Pengantar manajemen*. Mediaterra.
11. Hamriani, Maddu (2022) *Manajemen Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Kabupaten Luwu Utara*. Masters Thesis, Politeknik Stia Lan Makassar.
12. Khadijah, S. (2023). Akuntabilitas pegawai dalam pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan (Skripsi Diploma, Universitas Islam Kalimantan MAB). <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/id/eprint/15886> LAN Dan BPKP, Akuntabilitas Dan Good Governance, (Jakarta: LAN, 2000), 43.

13. Manaf, H. A., Mohamed, A. M., & Harvey, W. S. (2023). Persepsi warga negara dan akuntabilitas pegawai negeri sipil dalam penyediaan layanan pemerintah daerah di Malaysia. *Jurnal Internasional Administrasi Publik*, 49(12), 832-842. <https://doi.org/10.1080/01900692.2023.2205852>
14. Mardan, M. S. (2023). Optimalisasi pelayanan publik dalam meningkatkan akuntabilitas kinerja pada kantor pelayanan publik Pemerintah Kota Ambon. *Hipotesa*, 17(1).
15. Maryam. (2017). Strategi Coping: Teori dan sumber dayanya. *Jurnal Konseling Andi Matappa*, 1, 101-107.
16. Mindarti, L. I. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola yang Baik*. Universitas Brawijaya Press.
17. Nalendra, A. R. A., Givan, B., & Sari, I. (2020). Persepsi warga Jakarta terhadap pelayanan publik dengan metode IPA dan CSI. *Jurnal Ecodemica*, 4(2), 294. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica>
18. Nisa, A. H., Hasna, H., & Yarni, L. (2023). Persepsi. *KOLONI*, 2(4), 213- 226.
19. Pangkey, I., & Rantung, M. I. R. (2023). *Manajemen pelayanan publik*. Tahta Media Group.
20. Pasaribu, V. (2018). Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Sisarahili Kecamatan Soga'e'adu Kabupaten Nias. *Publik Reform*, 3.
21. Pratiwi, P. S., & Ningsih, S. (2022). Implementasi akuntabilitas dan transparansi pada pelayanan publik di Kelurahan Pondok Kelapa Jakarta Timur tahun 2020. *Pandita: Interdisciplinary Journal of Public Affairs*, 5(1), 44-52.
22. Rachman, M. (2021). *Manajemen pelayanan publik*.
23. Rahim, R. (2022). Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis aplikasi Pekanbaru dalam genggaman. *Jurnal Dinamika Pemerintahan*, 1(1), 124-125.
24. Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan publik*.
25. Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
26. Riyatno, E. V. (2018). *Akuntabilitas pengelolaan Koperasi Unit Desa (KUD) Karya Maju Kampung Berumbung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
27. Robbins, Stephen P. (2010). *Organizational Behavior*. Alih bahasa Benyamin
28. Safroni, L. (2014). *Manajemen reformasi dan pelayanan publik*. Adiyta Media.
29. Sunyoto, & Burhanudin. (2011). *Perilaku Organisasional*, Yogyakarta: CAPS.
30. Syafiie Inu Kencana, & Welasari. (2015). *Ilmu Administrasi*. Pustaka Pelajar.
31. Thoha, M. (2010). *Kepemimpinan dalam Manajemen suatu pendekatan perilaku*, cetakan kesembilan, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

32. Walgito, Bimo. (2012). Pengantar Psikologi Umum. Yogyakarta: Andi Offset
33. Wang, X., & Wart, M. (2007). Ketika partisipasi publik dalam administrasi mengarah pada kepercayaan: Sebuah penilaian empiris terhadap persepsi manajer. *Public Administration Review*, 67(2), 265–278.
<https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2007.00712.x>