

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pasca terjadinya era pandemi covid-19 yang berdampak kepada seluruh sektor kehidupan di masyarakat, saat ini masyarakat sudah memasuki era baru yang disebut dengan era *new normal*. Surwaso (2020) era *new normal* adalah perubahan perilaku untuk tetap menjalankan aktivitas normal, namun dengan ditambah menerapkan protokol kesehatan guna mencegah terjadinya penularan virus covid-19. Pada era ini, seluruh sektor kehidupan di masyarakat mengalami pemulihan dan berangsur membaik. Salah satu sektor yang mengalami pemulihan adalah sektor pelayanan publik. Menurut Suryantoro (2020) Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasadn administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal. Secara umum di Negara Indonesia jalannya pelayanan publik sudah di atur dalam UU No 25 Tahun 2009 yaitu pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggarapelayanan publik.

Dalam melaksanakan pelayanan publik, menurut ketentuan Pasal 15 Undang-Undang No. 25 tahun 2009 penyelenggara berkewajiban : a) Menyusun dan menetapkan standar pelayanan; b) Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan; c) Menempatkan pelaksana yang kompeten; d) Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai; e) Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik; f) Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan; g) Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; h) Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan; i) Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya; j) Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik; k) Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan l) Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Selain komponen penyelenggaraan, indikator pelayanan publik juga dijadikan sebagai acuan dalam melakukan pelayanan publik. Jika suatu komponen dalam indikator sudah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan maka kinerja pelayanan publik yang telah dilakukan masuk ke dalam kategori tinggi, kemudian jika indikator pelayanan baru dilakukan sebagian, maka kinerja pelayanan publik yang telah dilakukan masuk ke dalam kategori sedang, sedangkan jika masih

banyak indikator pelayanan publik yang belum dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, maka kinerja pelayanan publik dikategorikan rendah. Adapun indikator pelayanan publik menurut UU No 25 Tahun 2009 yaitu: 1) kebijakan pelayanan, 2) profesionalisme SDM penyelenggara, 3) sarana dan prasarana pelayanan publik, 4) sistem informasi pelayanan publik, 5) konsultasi dan pengaduan, 6) inovasi pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia pada era pandemi covid-19 tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya, hal ini karena pemerintah melakukan pembatasan sosial berskala besar dan menghimbau agar penyelenggara layanan bekerja dari rumah (*work from home*), selain itu pemerintah juga melakukan pemberhentian pelayanan sementara bagi penyelenggara layanan untuk menghindari penularan virus covid-19. Kebijakan yang terjadi dimasyarakat ini mengakibatkan jalannya pelayanan publik kurang optimal di masa pandemi covid-19, sehingga pada *era new normal* penyelenggara pelayanan publik di Indonesia meningkatkan kualitas pelayanan agar pelayanan publik di Indonesia kembali optimal pasca pandemi covid-19. Provinsi Bali merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang terkena dampak dari pandemi covid-19 tersebut. Pelayanan publik yang dilakukan di Provinsi Bali di atur dalam Peraturan Gubernur Bali No 14 Tahun 2009 yaitu penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki kualitas layanan informasi publik dan dokumentasi yang baik yang ada di lingkungan pemerintah Provinsi, diperlukan prosedur dan mekanisme layanan yang terstandar guna menjamin tersedianya layanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan visi Nangun Sat Kerthi Loka Bali.

Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik Kabupaten/Kota di Provinsi Bali secara umum cukup baik. Ombudsman RI telah melakukan survei ini sejak

tahun 2015 sampai dengan 2019. Berdasarkan hasil survei dari 9 Kabupaten/Kota beberapa kabupaten memiliki tingkat kepatuhan penyelenggara layanan tinggi terhadap UU 25 tahun 2009 salah satunya Kabupaten Badung dan Kota Denpasar. Bahkan survei yang dilakukan pada tahun 2019 Provinsi Bali mendapatkan peringkat ke 8 dari 33 Provinsi yang dinilai. Penilaian terhadap kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di kabupaten/kota yang ada di Provinsi Bali erat kaitannya dengan hasil kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh para pegawai di seluruh instansi pemerintahan dalam melayani publik, sehingga Provinsi Bali mendapatkan peringkat 8 dari 33 Provinsi yang dinilai oleh Ombudsman RI. Biasanya instansi yang kinerjanya paling sering dibutuhkan oleh masyarakat dalam melakukan pelayanan publik adalah kantor SAMSAT. Rosnani (2019) mengatakan bahwa Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau yang biasa dikenal SAMSAT adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Kantor SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) yang tertuang pada Peraturan Presiden Indonesia Nomor 5 Tahun 2015. Undang-undang ini berisi tentang penyelenggaraan kantor SAMSAT, yang dimaksud disini yaitu: penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaraan, pembayaran pajak kendaraan, bea balik nama kendaraan, dan pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam kantor bersama SAMSAT.

Dalam penelitian ini, kantor SAMSAT yang ada di Provinsi Bali yang dijadikan sebagai lokasi penelitian adalah kantor SAMSAT Kabupaten

Karangasem. Dari hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di kantor Bapenda Provinsi Bali terkait jalannya pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintahan yaitu kantor SAMSAT, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan kinerja pelayanan publik yang ada di kantor SAMSAT Kabupaten Karangasem. Hal ini didasari oleh target capaian yang dapat dilihat dibawah ini.

Tabel 1.1 Target Capaian Realisasi Kabupaten/Kota di Provinsi Bali Tahun 2021

No	Kabupaten/ Kota	Target	Jumlah	Capaian
1	Badung	Rp. 294.300.051.119	Rp. 305.100.236.000	124,78%
2	Denpasar	Rp. 242.148.476.100	Rp. 252.296.376.007	122,90%
3	Buleleng	Rp. 125.558.432.700	Rp. 134.500.543.000	120,24%
4	Gianyar	Rp. 121.630.854.412	Rp. 130.333.900.003	118,29%
5	Tabanan	Rp. 107.890.220.009	Rp. 116.098.120.200	119,29%
6	Klungkung	Rp. 65.570.290.150	Rp. 73.900.456.001	115,78%
7	Karangasem	Rp. 54.500.000.000	Rp. 62.940.197.600	112,78%
8	Bangli	Rp. 40.300.000.000	Rp. 47.800.760.000	109,90%
9	Jembrana	Rp. 43.900.000.000	Rp. 49.760.700.000	107,06%

(Sumber : Pabenda Provinsi Bali)

Tabel diatas merupakan target capaian realisasi kantor SAMSAT di Provinsi Bali pada tahun 2021. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa kantor SAMSAT Kabupaten Karangasem sudah mencapai hasil melampaui target yang telah ditetapkan, namun hasil ini lebih kecil dibandingkan dengan 6 Kabupaten/Kota lainnya. Hasil ini juga diperkuat oleh pernyataan kepala Bapenda Provinsi Bali yaitu bapak I Made Santha, SE.,M.Si yang mengatakan kabupaten Karangasem termasuk ke dalam 4 daerah yang memiliki hasil capaian rendah di tahun 2021. Selain Kabupaten Karangasem ada Kabupaten Bangli, Klungkung, dan Jembrana yang masuk dalam golongan hasil capaian rendah di Provinsi Bali. Dari hasil target capaian inilah tentu saja ada beberapa hal yang melatarbelakangi hasil capaian tersebut salah satunya adalah masih ada kendala seperti keterbatasan

sumber daya manusia yang ada di kantor SAMSAT Kabupaten Karangasem.

Tabel 1.2 Standar Operasional Prosedur Pelayanan SAMSAT Kabupaten Karangasem

NO	SOP SAMSAT	ISI SOP SAMSAT
1	SOP pelayanan pengesahan STNK dan pembayaran pajak 1 tahunan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu menggunakan fasilitas kerja dengan baik 2. Mampu berkomunikasi dan memberikan pelayanan dengan adil, ramah, tepat, dan informatif 3. Mampu mengoperasikan komputer dan samsat <i>online</i> 4. Pelayanan dilakukan maksimal 65 menit dari pendaftaran sampai pencetakan dan validasi 5. Memahami penetapan pajak kendaraan bermotor 6. Mampu mengidentifikasi uang dan dokumen palsu 7. Mampu memahami ketentuan pajak progresif 8. Mampu memahami tarif SWDKLLAJ 9. Memahami prosedur bea balik nama kendaraan 10. Memahami prosedur mutasi keluar, mutasi masuk, pembatalan mutasi, pendaftaran kendaraan baru, pendaftaran kendaraan pindah alamat, pelayanan kendaraan ubah mesin dan warna, memahami dan melayani STNK rusak dan hilang, pelayanan kendaraan alih fungsi dan ubah bentuk. 11. Memahami penghapusan registrasi kendaraan bermotor atas kendaraan hilang atau dilelang 12. Mampu melakukan pelayanan pemblokiran kendaraan dan mampu melayani sakpole baru dan memahami prosedurnya. 13. Mampu mengidentifikasi dan registrasi STNK dan prosedur lainnya.
2	SOP perpanjangan STNK dan pembayaran pajak 5 tahunan	
3	SOP pelayanan pendaftaran kendaraan baru dan pembayaran pajak	
4	SOP pelayanan mutase keluar	
5	SOP pelayanan mutase masuk	
6	SOP pendaftaran kendaraan bermotor pindah alamat	
7	SOP pelayanan pembatalan mutase keluar	
8	SOP pembatalan mutase keluar	
9	SOP pelayanan pendaftaran kendaraan ubah warna	
10	SOP pelayanan kendaraan ubah mesin	
11	SOP pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor ganti nopol	
12	SOP pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor STNK rusak atau hilang	
13	SOP pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor alih fungsi dan ubah bentuk	
14	SOP pendaftaran kendaraan bermotor bali nama kedua (BBNKB II)	
15	SOP penghapusan registrasi kendaraan bermotor dan obyek pajak kendaraan bermotor	
16	SOP penghapusan registrasi kendaraan bermotor dan obyek pajak kendaraan bermotor atas kendaraan lelang hasil sitaan negara atau pengadilan	
17	SOP pelayanan pemblokiran kendaraan bermotor	
18	SOP pelayanan sakpole baru	

(Sumber : kantor SAMSAT Kabupaten Karangasem)

Standar operasional yang dijadikan acuan dalam melayani publik di kantor SAMSAT Kabupaten Karangasem mengacu kepada UU No 25 Tahun 2009 dan Peraturan Presiden RI No 5 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap. Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa SOP SAMSAT Kabupaten Karangasem menuntut para pegawai untuk bisa menguasai teknologi dan SAMSAT Online dalam pelayanan. Namun, berdasarkan hasil observasi awal di kantor SAMSAT Kabupaten Karangasem terlihat bahwa ada beberapa pelayanan yang membutuhkan perhatian lebih terutama pelayanan yang berbasis sistem online. Peneliti mengamati bahwa para pegawai di kantor SAMSAT Kabupaten Karangasem belum menguasai dengan maksimal aplikasi SAMSAT Online yang dipergunakan dalam pelayanan, disamping itu juga beberapa pegawai yang lanjut usia tidak menguasai teknologi dengan baik.

Berikut ini akan dipaparkan tabel terkait usia dan pendidikan pegawai yang ada di kantor SAMSAT Kabupaten Karangasem. Menurut Juniati dan Amin (2017) klasifikasi usia manusia dibagi menjadi 5 yaitu rentang umur (0-4 tahun) tergolong balita, (5-11 tahun) tergolong anak-anak, (12-25 tahun) tergolong remaja, (26-45 tahun) tergolong dewasa, dan (46 tahun ke atas) tergolong usia lanjut.

Tabel 1.3 Daftar Pegawai ASN SAMSAT Kab.Karangasem

No	Sub Bagian	Rentang Usia			Tingkat Pendidikan	Jumlah
		20-25 th	26-45 th	46-60th		
1	Tata Usaha	1	2	4	SMA	7
		1	0	0	D3	1
		1	1	1	S1	3
Jumlah						11
2	Staf Penagihan	0	0	2	SMA	2
		1	0	0	D3	1
		0	1	0	S2	1

Jumlah						4
3	Ka. UPTD	0	1	0	S2	1
Total						1
4	Staf Pelayanan	0	0	3	SMA	3
		0	2	1	S1	3
Jumlah						4
Total						20 orang

(Sumber : kantor SAMSAT Kabupaten Karangasem)

Tabel 1.4 Daftar Pegawai Non ASN SAMSAT Kab. Karangasem

No	Sub Bagian	Rentang Usia			Tingkat Pendidikan	Jumlah
		20-25th	26-45th	46-60th		
1	Tata Usaha	1	3	0	SMA	4
		1	2	0	S1	3
Jumlah						7
2	Staf Penagihan	2	3	0	SMA	5
		0	1	0	S1	1
		0	1	0	S2	1
Jumlah						7
3	Staf Pelayanan	3	3	0	SMA	6
		1	1	0	D3	2
		0	4	0	S1	4
Jumlah						12
Total						26 orang

(Sumber : kantor SAMSAT Kabupaten Karangasem)

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pegawai di kantor SAMSAT Kabupaten Karangasem dibagi menjadi 2 kategori yaitu pegawai ASN dan pegawai Non ASN. Dalam kategori pelaksanaan pelayanan publik pegawai dibagi menjadi 3 sub bagian yaitu tata usaha, staf penagihan, dan staf pelayanan. Staf tata usaha memiliki tugas yaitu 1) melaksanakan penyusunan rencana dan program, 2) mengurus urusan kepegawaian, keuangan, persuratan, 3) mengurus kelengkapan rumah tangga instansi, 4) penyusunan laporan dan lainnya. Staf penagihan memiliki tugas yaitu 1) melakukan pengecekan dan monitoring terhadap masyarakat tentang ketepatan membayar pajak, 2) mengurus masyarakat yang terkena denda maupun

pemutihan, 3) melakukan penagihan secara langsung maupun tidak langsung ke masyarakat dan tugas lainnya. Staf pelayanan memiliki tugas yaitu 1) melakukan pelayanan kepada masyarakat terkait registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, 2) menyampaikan informasi apapun yang ada di kantor SAMSAT, 3) Memastikan pelayanan sudah diberikan dengan ramah, cepat dan informatif, 4) menerima keluhan masyarakat dalam pelayanan, dll.

Dari rincian tugas yang dilakukan oleh masing-masing sub bagian terlihat bahwa pada tabel di atas staf pelayanan dan tata usaha memiliki beberapa pegawai yang tergolong usia lanjut dan latar belakang pendidikan yang rendah, padahal sub bagian pelayanan berperan langsung dalam garda terdepan menangani pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dalam observasi awal yang dilakukan, peneliti melihat pada loket pelayanan masih ada petugas yang berusia 40 tahun ke atas yang melayani masyarakat dan pelayanan tersebut ada pada loket nomor 2 bagian penyerahan atau pencetakan. Estimasi waktu yang dilakukan pada loket 2 bagian penyerahan ini memakan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan loket lainnya. Permasalahan ini mengakibatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sedikit melambat dan tidak tepat waktu. Sehingga pelayanan ini melanggar pasal 4 UU No 25 Tahun 2009 terkait dengan ketepatan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti ingin mengetahui lebih dalam bagaimana sesungguhnya kinerja pelayanan publik yang ada di kantor SAMSAT Kabupaten Karangasem, kemudian apakah ada kendala dalam pencapaian kinerja pelayanan publik di kantor SAMSAT Kabupaten Karangasem, dan solusi yang sudah dilakukan untuk mengatasi hal tersebut. Dari

hasil pemaparan tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Karangasem**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah berdasarkan latar belakang diatas adalah :

1.2.1 Kinerja pelayanan publik di kantor SAMSAT

1.2.2 Rasa jenuh akibat beban pekerjaan yang semakin hari semakin berat.

1.2.3 Motivasi yang diberikan kepada para pegawai dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik pada kantor SAMSAT Kabupaten Karangasem kurang maksimal.

1.2.4 Sumber daya manusia yang terbatas akibat dari beberapa pegawai kurang menguasai teknologi dan informasi dengan baik dalam pelaksanaan pelayanan berbasis *online*.

1.2.5 Sarana dan prasarana terkait jaringan yang lambat dan kapasitas komputer pelayanan yang kurang memadai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

1.2.6 Lingkungan kerja non fisik yang kurang baik terkait hubungan pegawai senior dengan pegawai junior.

1.2.7 Kurangnya pelatihan yang diberikan kepada pegawai dalam menggunakan teknologi dan informasi serta pelayanan *online* dengan baik.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah dapat dirumuskan sebagai berikut.

- 1.3.1 Bagaimana kinerja pelayanan publik pada kantor SAMSAT Kabupaten Karangasem ?
- 1.3.2 Kendala apa saja yang dialami dalam pencapaian kinerja pelayanan publik pada kantor SAMSAT Kabupaten Karangasem ?
- 1.3.3 Bagaimana solusi pencapaian kinerja pelayanan publik pada kantor SAMSAT Kabupaten Karangasem ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut.

- 1.4.1 Menganalisa kinerja pelayanan publik pada kantor SAMSAT Kabupaten Karangasem.
- 1.4.2 Mengidentifikasi kendala yang dialami dalam pencapaian kinerja pelayanan publik pada kantor SAMSAT Kabupaten Karangasem.
- 1.4.3 Merumuskan solusi dalam pencapaian kinerja pelayanan publik pada kantor SAMSAT Kabupaten Karangasem.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan ilmu ekonomi khususnya Manajemen Pelayanan Publik yang terkait dengan sumber daya manusia.

1.5.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyelesaikan program Tesis S2

Ilmu Manajemen di Undiksha serta dapat dipergunakan sebagai acuan untuk membuat penelitian lebih baik lagi di kemudian hari.

b. Bagi Pegawai Kantor Samsat dan Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi untuk menganalisa kinerja pelayanan publik pada kantor SAMSAT.

c. Bagi Lembaga Undiksha

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai referensi tambahan oleh mahasiswa yang berniat melakukan penelitian yang sejenis dan menjadikan penelitian ini sebagai koleksi tambahan di perpustakaan Undiksha.

1.6 Penjelasan Istilah

Penegasan istilah atau dengan kata lain definisi konseptual adalah untuk memberikan dan memperjelas makna atau arti istilah – istilah yang diteliti secara konseptual atau sesuai dengan kamus bahasa agar tidak salah menafsirkan permasalahan yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini akan dijelaskan beberapa istilah yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti sebagai berikut.

1.6.1 Kinerja

Osborn dalam Panjaitan (2017) mengatakan bahwa kinerja adalah sebagai kualitas dan kuantitas dari pencapaian tugas-tugas, baik yang dilakukan individu, kelompok maupun perusahaan. Casio dalam Panjaitan (2017) menyebutkan kinerja adalah merujuk kepada pencapaian tujuan karyawan atas tugas yang diberikan. Morsen (2020) Kinerja yaitu merupakan suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang pegawai diartikan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Kinerja merupakan hasil yang diproduksi oleh

fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan-kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu, yang memperlihatkan kualitas dan kuantitas dari pekerjaan tersebut. Dari beberapa pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang berkualitas untuk mencapai tujuan dan tugas yang diberikan dengan baik yang dilakukan oleh suatu kelompok, individu maupun karyawan disuatu organisasi. Tanjung dalam Andreas (2022) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Jika karyawan memiliki kepuasan kerja yang tinggi, maka secara langsung karyawan akan loyal terhadap organisasi dan kinerja akan meningkat.

1.6.2 Pelayanan Publik

Rifdan (2021) Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Makmur (2021) pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingka kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Menurut Pujiastuti dan Bazarah (2022) pelayanan publik adalah suatu proses membantu orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal untuk menciptakan kepuasan dan keberhasilan. Setiap jasa menghasilkan produk, baik berupa

barang maupun jasa

1.7 Rencana Publikasi

Rencana publikasi dalam penelitian ini adalah pada jurnal internasional SSRG IJEMS (*Internasional Journal of Economics and Management Studies*)

