

Pengaruh Kualitas Layanan, Aksesibilitas, Transparansi, Kecepatan Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Camat Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim

The Influence Of Quality Of Service, Accessibility, Transparency, Speed, And Communication On The Performance Of Employees At The Lawang Kidul Subdistrict Office In Muara Enim Regency

Erlatifah ¹⁾; Abdul Hamid ²⁾; Marko Ipiyanto ³⁾
^{1,2,3)} **Universitas Serelo Lahat**

Email: ¹⁾ erlatifahpaytren@gmail.com, ²⁾ ahamdoe@gmail.com, ³⁾ markoilpiyanto2020@gmail.com

How to Cite :

Erlatifah, Hamid, A., Ipiyanto, M. (2026). The Influence Of Quality Of Service, Accessibility, Transparency, Speed, And Communication On The Performance Of Employees At The Lawang Kidul Subdistrict Office In Muara Enim Regency. *Journal of Law, Social Science, and Management Review*. 2(2).

ARTICLE HISTORY

Received [17 Januari 2026]

Revised [19 Februari 2026]

Accepted [20 Februari 2026]

KEYWORDS

Service Quality, Accessibility, Transparency, Speed, Communication, And Performance.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan, aksesibilitas, transparansi, kecepatan dan komunikasi secara sendiri-sendiri dan secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai Kantor Camat Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan kuisioner yang disebarakan kepada responden. Uji kualitas data dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan uji normalitas. Analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan analisis inferensial dengan menggunakan perhitungan statistik dengan rumus regresi berganda, uji parsial uji simultan dan koefisien determinasi. Hasil analisis didapat Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim. Aksesibilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim. Transparansi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim. Kecepatan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim. Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim. Kualitas layanan, aksesibilitas, transparansi, kecepatan dan komunikasi berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim..

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine and analyze the influence of service quality, accessibility, transparency, speed, and communication, individually and collectively, on employee performance at the Lawang Kidul Sub-district Office in Muara Enim Regency. The research method used in this study was quantitative, using a questionnaire distributed to respondents. Data quality was tested using validity, reliability, and normality tests. The analysis used descriptive and inferential analyses using statistical calculations using multiple regression formulas, partial and simultaneous tests, and the coefficient of determination. The analysis results obtained that service quality has a significant effect on employee performance at the Lawang Kidul District Office, Muara Enim Regency. Accessibility does not have a significant effect on employee performance at the Lawang Kidul District Office, Muara Enim Regency. Transparency has a significant effect on employee performance at the Lawang Kidul District Office, Muara Enim Regency. Speed has a significant effect on employee performance at the Lawang Kidul District Office, Muara Enim Regency. Communication has a significant effect on employee

performance at the Lawang Kidul District Office, Muara Enim Regency. Service quality, accessibility, transparency, speed and communication have a significant effect together on employee performance at the Lawang Kidul District Office, Muara Enim Regency.

PENDAHULUAN

Kinerja organisasi sektor publik sangat bergantung pada kualitas SDM di dalamnya, terutama pada instansi yang bersentuhan langsung dengan masyarakat (Destiana, 2023). Kantor Camat Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim memiliki visi “*Terwujudnya kehidupan masyarakat yang Aman, Agamis, dan Sejahtera*” dengan moto pelayanan *CETAR (Cepat, Tepat, Akurat)* sehingga menuntut pelaksanaan pelayanan publik yang responsif, profesional dan berorientasi kebutuhan masyarakat. Namun, hasil observasi awal menunjukkan sejumlah permasalahan yang berdampak terhadap pencapaian kinerja pegawai, antara lain terbatasnya pelatihan peningkatan kompetensi, fasilitas layanan yang belum memadai, alur proses pelayanan yang belum sepenuhnya efisien, komunikasi internal yang belum efektif, serta distribusi informasi yang belum transparan.

Secara teoretis, kualitas layanan (*service quality*) merupakan fondasi penting dalam membangun kepercayaan publik dan memengaruhi kinerja aparatur. Parasuraman et al. (1988) memperkenalkan dimensi SERVQUAL (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) yang sampai saat ini menjadi rujukan utama pengukuran kualitas layanan. Hardiyansyah (2018) menegaskan bahwa kualitas layanan yang baik berbanding lurus dengan kepuasan masyarakat dan penilaian terhadap kinerja penyelenggara layanan publik. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan menjadi determinan penting dalam pencapaian kinerja pegawai kecamatan.

Aksesibilitas juga merupakan faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan. Ratnaningtyas (2022) menjelaskan aksesibilitas sebagai kemudahan untuk mencapai suatu lokasi melalui sistem jaringan transportasi dan konektivitas sarana umum. Lebih lanjut Kusumaratna, R., & Suyanto, J. (2024) menjelaskan Kemudahan akses dapat meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap institusi layanan dan mempercepat proses pelayanan administrative. Keterbatasan akses fisik maupun sistem layanan digital akan berdampak pada terhambatnya kinerja aparatur dalam kegiatan pelayanan.

Transparansi dalam sektor publik berkaitan dengan penyediaan informasi secara terbuka dan akurat kepada masyarakat, sehingga mendukung terciptanya akuntabilitas dan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (Sedarmayanti, 2021:243). Sumual (2024) menyatakan bahwa transparansi mampu meningkatkan kepercayaan publik serta kinerja organisasi melalui penguatan mekanisme kontrol sosial. Oleh karena itu, kurangnya transparansi berpotensi menghambat pencapaian target kinerja aparatur kecamatan.

Kecepatan pelayanan merupakan indikator efisiensi capaian kinerja sektor publik (Aprilya, 2019). Pelayanan yang lambat akan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat dan memperburuk citra organisasi (Simangunsong, 2022). Azizah, dkk (2024) menekankan bahwa kecepatan layanan berkaitan dengan efektivitas sistem kerja, alur proses pelayanan, dan kesiapan sumber daya manusia dalam menyelesaikan tugas.

Selain itu, komunikasi internal yang efektif berperan penting dalam memperlancar koordinasi antarpegawai. Menurut Salafuddin & Suryandari (2024) komunikasi organisasi adalah sarana untuk menyampaikan instruksi, membangun kolaborasi, dan menumbuhkan keselarasan perilaku dalam pencapaian tujuan. Komunikasi yang buruk mengakibatkan kesalahan kerja, miskomunikasi instruksi, dan rendahnya produktivitas (Safitri & Mujahid, 2024), sehingga berdampak langsung terhadap penurunan kinerja pegawai.

Berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu, dapat diidentifikasi bahwa kualitas layanan, aksesibilitas, transparansi, kecepatan, dan komunikasi merupakan faktor penting yang mempengaruhi kinerja pegawai sektor publik. Meskipun terdapat banyak penelitian yang mengkaji variabel tersebut secara parsial, penelitian yang menguji kelima variabel tersebut secara simultan dengan konteks pemerintah kecamatan, khususnya di Kabupaten Muara Enim, masih terbatas. Dengan demikian, penelitian ini menghadirkan kebaruan ilmiah (*novelty*) melalui pengembangan model empiris yang menguji hubungan lima variabel utama terhadap kinerja pegawai Kantor Camat Lawang Kidul secara komprehensif, untuk mengetahui faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah penelitian ini mencakup: (1) pengaruh kualitas layanan terhadap kinerja pegawai; (2) pengaruh aksesibilitas terhadap kinerja pegawai; (3) pengaruh transparansi terhadap kinerja pegawai; (4) pengaruh kecepatan terhadap kinerja pegawai; (5) pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai; serta (6) pengaruh kelima variabel secara simultan terhadap kinerja pegawai Kantor Camat Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim. Sejalan dengan rumusan masalah

tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh parsial dan simultan kelima variabel terhadap kinerja pegawai, sebagai dasar rekomendasi strategi peningkatan kualitas layanan publik di lingkungan pemerintah kecamatan.

LANDASAN TEORI

Landasan teori penelitian ini menjelaskan hubungan antara kualitas layanan, aksesibilitas, transparansi, kecepatan, dan komunikasi terhadap kinerja pegawai dalam konteks pelayanan publik di Kantor Camat Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan, baik dari aspek kualitas, kuantitas, maupun ketepatan waktu. Mangkunegara (2021) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai pegawai sesuai tanggung jawabnya. Dalam organisasi pemerintahan, kinerja pegawai sangat berkaitan dengan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Aksesibilitas berkaitan dengan kemudahan masyarakat dalam memperoleh layanan, baik dari sisi prosedur, informasi, biaya, maupun jangkauan pelayanan. Sinambela (2021) menegaskan bahwa pelayanan publik harus mudah diakses dan tidak berbelit-belit. Kemudahan akses memperlancar proses kerja pegawai dan meningkatkan efisiensi pelayanan.

Transparansi merupakan keterbukaan informasi mengenai prosedur, biaya, dan waktu penyelesaian pelayanan sebagai bagian dari prinsip good governance. Mardiasmo (2020) menjelaskan bahwa transparansi mencerminkan keterbukaan pemerintah dalam menyampaikan informasi secara jujur dan relevan. Transparansi mendorong akuntabilitas pegawai sehingga meningkatkan kualitas kinerja.

Kecepatan pelayanan menunjukkan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan tepat waktu sesuai standar yang ditetapkan. Dwiyanto (2021) menyebutkan bahwa ketepatan waktu menjadi indikator penting dalam menilai kinerja birokrasi publik. Pelayanan yang cepat dan tepat meningkatkan efisiensi kerja serta citra instansi.

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi yang efektif antarpegawai maupun antara pegawai dan masyarakat. Robbins dan Judge (2022) menyatakan bahwa komunikasi yang efektif dapat meningkatkan koordinasi dan mengurangi kesalahan kerja. Komunikasi yang baik akan memperlancar proses pelayanan dan meningkatkan produktivitas pegawai.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Analisis data dilakukan melalui dua tahap, yaitu statistik deskriptif dan inferensial. Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai persepsi responden terhadap masing-masing variabel penelitian melalui tabel distribusi frekuensi dan kecenderungan skor. Statistik inferensial digunakan untuk menguji hipotesis melalui beberapa tahapan berikut.

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan model persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

keterangan:

Y = Kinerja Pegawai;

a = Konstanta;

X1 = Kualitas Layanan;

X2 = Aksesibilitas;

X3 = Transparansi;

X4 = Kecepatan;

X5 = Komunikasi;

b1 – b5 = Koefisien Regresi;

e = Error (residual).

Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen secara simultan dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Interpretasi dilakukan melalui nilai R-Square pada tabel Model Summary dalam SPSS, dengan rumus:

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara terpisah. Keputusan uji dilakukan berdasarkan nilai signifikansi dengan kriteria: H_0 diterima apabila nilai Sig. > 0,05 yang berarti variabel bebas tidak berpengaruh signifikan. H_a diterima apabila nilai Sig. < 0,05 yang berarti variabel bebas berpengaruh signifikan (Ghozali, 2021).

Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan dilakukan untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Kriteria pengambilan keputusan adalah: H_0 diterima apabila nilai Sig. > 0,05, berarti tidak terdapat pengaruh simultan. H_a diterima apabila nilai Sig. < 0,05, berarti terdapat pengaruh simultan.

Seluruh analisis dilakukan menggunakan SPSS versi 24.0 untuk memastikan akurasi perhitungan dan konsistensi proses analisis statistik sesuai standar penelitian kuantitatif modern.

HASIL DAN PEMBAHASAN**Hasil****Analisis Regresi Berganda**

Analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat secara sendiri – sendiri, uji regresi berganda dapat dilihat dengan penyelesaian sebagai berikut :

Tabel 1. Uji Regresi Berganda Variabel

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	6.848	10.047
	Kualitas Layanan	.379	.114
	Aksesibilitas	.091	.107
	Transparansi	.415	.146
	Kecepatan	.543	.133
	Komunikasi	.295	.118

Sumber : Data diolah dengan Program SPSS tahun 2025

Dari tabel 1 menunjukkan bahwa persamaan regresi berganda yang diperoleh dari hasil analisis yaitu $Y = 6,848 + 0,379 X_1 + 0,091 X_2 + 0,415 X_3 + 0,543 X_4 + 0,295 X_5$.

Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial atau uji t merupakan pengujian yang dilakukan untuk menguji signifikansi antara variabel *independent* terhadap variabel *dependent* secara terpisah atau parsial, untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2. Uji Parsial (Uji t)

Model	T	Sig.
Kualitas Layanan	3.337	.003
Aksesibilitas	.848	.404
Transparansi	2.845	.009
Kecepatan	4.087	.000
Komunikasi	-2.503	.019

Sumber : Data diolah dengan Program SPSS tahun 2025

Berdasarkan hasil output SPSS di atas dapat dilihat hasil pengujian secara parsial pengaruh variabel – variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu sebagai berikut :

1. Variabel Kualitas Layanan (X_1) diperoleh nilai Sig sebesar $0,003 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja (Y).
2. Variabel Aksesibilitas (X_2) diperoleh nilai Sig sebesar $0,404 > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, hal ini menunjukkan bahwa variabel Aksesibilitas (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja (Y).
3. Variabel Transparansi (X_3) diperoleh nilai Sig sebesar $0,009 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa Transparansi (X_3) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja (Y).
4. Variabel Kecepatan (X_4) diperoleh nilai Sig sebesar $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa variabel Kecepatan (X_4) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja (Y).
5. Variabel Komunikasi (X_5) diperoleh nilai Sig sebesar $0,019 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa variabel Komunikasi (X_5) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja (Y).

Koefisien Determinasi

Perhitungan koefisien Determinasi dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.857 ^a	.735	.684	3.958

Sumber : Data diolah dengan Program SPSS tahun 2025

Nilai koefisien determinasi sebesar 0,684, menjelaskan besarnya pengaruh Kualitas Layanan (X_1), Aksesibilitas (X_2), Transparansi (X_3), Kecepatan (X_4) dan Komunikasi (X_5) secara bersama - sama terhadap variabel Kinerja (Y) sebesar 68,4 % sedangkan sisanya 31,6 % dijelaskan dan ditentukan oleh faktor-faktor lain diluar penelitian penulis seperti : Pengawasan, motivasi kerja, semangat kerja, kemampuan kerja dan pengalaman kerja.

Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan merupakan alat yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel bebas (*independent variabel*) secara bersama - sama terhadap variabel terikat (*dependent variabel*), uji simultan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4. Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1127.661	5	225.532	14.397	.000 ^a
Residual	407.308	26	15.666		
Total	1534.969	31			

Sumber : Data diolah dengan Program SPSS tahun 2025

Hasil tabel di atas menunjukkan nilai Signifikan $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan (X_1), Aksesibilitas (X_2), Transparansi (X_3), Kecepatan (X_4) dan Komunikasi (X_5) berpengaruh signifikan secara bersama – sama terhadap variabel Kinerja (Y). Jadi hipotesis dalam penelitian ini terbukti menunjukkan pengaruh signifikan .

Pembahasan

Pengaruh kualitas layanan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim

Koefisien regresi variabel Kualitas Layanan (X_1) sebesar 0,379 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel Kualitas Layanan akan meningkatkan nilai Kinerja (Y) sebesar 0,379. Dengan demikian, kontribusi pengaruh variabel Kualitas Layanan terhadap Kinerja adalah sebesar

37,9%, sedangkan sisanya sebesar 62,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini, seperti pengawasan, motivasi kerja, semangat kerja, kemampuan kerja, serta pengalaman kerja pegawai.

Nilai signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$ mengindikasikan bahwa hipotesis alternatif diterima, sehingga dapat dinyatakan bahwa Kualitas Layanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan memiliki peranan penting dalam menentukan keberhasilan kinerja pegawai di lingkungan organisasi pelayanan publik.

Temuan empiris ini diperkuat melalui hasil wawancara dengan pegawai di Kantor Camat Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim, yang mengungkapkan adanya sejumlah kendala yang berdampak terhadap kinerja, terutama pada aspek kualitas layanan. Kendala utama yang diidentifikasi adalah minimnya pelatihan bagi pegawai, yang berdampak pada terbatasnya peningkatan kompetensi teknis dan perilaku pelayanan. Selain itu, hambatan lain yang berpotensi melemahkan kinerja juga ditemukan pada aspek aksesibilitas (keterbatasan fasilitas dan jangkauan akses layanan), transparansi (minimnya penyajian informasi dan komunikasi publik), kecepatan (belum optimalnya proses kerja dan *workflow* pelayanan), serta komunikasi (kurangnya interaksi informasi yang efektif antara pegawai dan pengguna layanan). Kondisi tersebut menjelaskan mengapa proporsi pengaruh variabel lain di luar penelitian relatif besar, sekaligus menjadi indikator perlunya intervensi manajerial yang terarah. Hasil penelitian ini selaras dengan temuan Poetri, dkk (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya. Konsistensi temuan ini juga didukung oleh penelitian Purnomo (2022) yang mengidentifikasi bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Pada Kantor Bnn Kabupaten Lampung Selatan. Demikian pula temuan penelitian Rusvitawati, (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan variabel determinan utama yang tidak hanya berlaku pada instansi yang diteliti, tetapi juga pada berbagai instansi pelayanan publik lainnya. Hal ini memperkuat posisi teoritis Kualitas Layanan sebagai faktor utama dalam model peningkatan kinerja sektor publik, khususnya dalam konteks pelayanan administratif di pemerintah daerah.

Pengaruh aksesibilitas terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim

Koefisien regresi variabel Aksesibilitas (X2) sebesar 0,091 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan nilai Aksesibilitas akan meningkatkan nilai Kinerja (Y) sebesar 0,091. Artinya, kontribusi variabel Aksesibilitas terhadap Kinerja hanya sebesar 9,1%, sedangkan 90,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini seperti pengawasan, motivasi kerja, semangat kerja, kemampuan kerja, serta pengalaman kerja pegawai. Berdasarkan hasil uji parsial, nilai signifikansi sebesar $0,404 > 0,05$ sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti Aksesibilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa Aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap Kinerja tidak terbukti dalam konteks penelitian ini.

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun aksesibilitas secara konseptual merupakan faktor pendukung pelayanan publik, kondisi aktual di Kantor Camat Lawang Kidul belum memberikan dampak yang berarti terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan hasil wawancara, tantangan yang ditemukan mencakup keterbatasan akses sarana mobilitas, fasilitas layanan yang belum memadai, kondisi fisik infrastruktur jalan menuju area pelayanan, serta ketersediaan ruang layanan yang belum optimal. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa aksesibilitas belum menjadi keunggulan operasional sehingga tidak mampu mendorong peningkatan produktivitas maupun efektivitas kinerja pegawai. Aksesibilitas pada instansi pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan jarak atau lokasi, tetapi juga mencakup ketersediaan informasi, keterhubungan jalan, hingga ketersediaan sarana pendukung mobilitas pengguna layanan. Menurut Soekadijo dalam Hidayat et al. (2021), indikator aksesibilitas meliputi: (1) Akses informasi sebagai kemudahan memperoleh informasi pelayanan; (2) Kondisi jalan dan keterhubungannya dengan prasarana umum yang memengaruhi kelancaran mobilitas; dan (3) Ketersediaan ruang publik pendukung seperti area parkir dan titik akses layanan. Apabila indikator tersebut tidak terpenuhi, maka aksesibilitas sulit berfungsi sebagai variabel pendorong kinerja. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menemukan bahwa aksesibilitas berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Mokodongan, (2023). menunjukkan bahwa aksesibilitas memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Pada Kantor Badan Keuangan Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow. Temuan serupa juga dikemukakan oleh Arnasik & Afriza, (2017). yang menyatakan bahwa aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai BPR Syariah Almadinah Kota Tasikmalaya. Saputra (2021) juga menyimpulkan bahwa aksesibilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Meral Kabupaten Karimun. Ketidaksesuaian temuan ini dengan penelitian terdahulu mengindikasikan adanya perbedaan karakteristik wilayah, kualitas infrastruktur pelayanan,

budaya organisasi, serta tingkat kesiapan sarana pelayanan publik sebagai faktor pembeda yang memengaruhi efektivitas aksesibilitas terhadap kinerja.

Dengan demikian, rendahnya pengaruh aksesibilitas dalam penelitian ini dapat dijelaskan oleh fakta bahwa aksesibilitas belum menjadi faktor dominan dalam proses kerja pegawai di Kantor Camat Lawang Kidul. Pengembangan sistem akses fisik, informasi, dan fasilitas pelayanan yang lebih memadai perlu menjadi perhatian strategis agar aksesibilitas dapat berperan sebagai variabel pendukung peningkatan kinerja pegawai di masa mendatang.

Pengaruh transparansi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim

Koefisien regresi variabel Transparansi (X3) sebesar 0,415 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan nilai Transparansi akan meningkatkan nilai Kinerja (Y) sebesar 0,415. Artinya, kontribusi Transparansi terhadap Kinerja adalah sebesar 41,5%, sementara 58,5% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini seperti pengawasan, motivasi, semangat kerja, kemampuan kerja, dan pengalaman kerja. Berdasarkan hasil uji parsial, diperoleh nilai signifikansi $0,009 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti Transparansi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa Transparansi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja terbukti.

Temuan ini mengindikasikan bahwa transparansi merupakan faktor strategis dalam peningkatan kinerja pegawai, khususnya dalam konteks pelayanan publik di Kantor Camat Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim. Hasil wawancara dengan pegawai menunjukkan bahwa tantangan yang masih dihadapi terkait transparansi mencakup keterbatasan informasi prosedural, alur layanan yang belum terdokumentasi secara optimal, dan komunikasi internal yang belum berjalan efektif. Kondisi ini berdampak pada rendahnya kepastian layanan, sehingga memengaruhi kualitas kinerja pegawai secara keseluruhan. Hasil penelitian ini konsisten dengan berbagai penelitian terdahulu. Benawan dkk, (2018) menemukan bahwa transparansi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan Kota Tidore Kepulauan. Temuan serupa dikemukakan oleh Andika (2022) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan, yang menyatakan bahwa transparansi memiliki peranan penting dalam proses peningkatan kinerja aparatur pelayanan publik. Selain itu, penelitian Khoiriyah & Rahayu, (2021) juga membuktikan bahwa transparansi menjadi determinan signifikan dalam meningkatkan kinerja Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Surabaya. Konsistensi temuan tersebut menguatkan posisi hasil penelitian ini dan menunjukkan bahwa transparansi merupakan aspek fundamental yang tidak hanya berdampak pada peningkatan kinerja individu, tetapi juga kualitas institusi pelayanan publik secara keseluruhan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka semakin baik pula kinerja yang ditampilkan oleh pegawai. Kondisi ini menegaskan pentingnya komitmen organisasi untuk membangun sistem informasi pelayanan yang terbuka, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat sebagai strategi peningkatan kinerja aparatur pemerintahan.

Pengaruh kecepatan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim

Koefisien regresi variabel Kecepatan (X4) sebesar 0,543 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel Kecepatan (X4) akan meningkatkan variabel Kinerja (Y) sebesar 0,543. Dengan demikian, besarnya kontribusi pengaruh Kecepatan (X4) terhadap Kinerja (Y) adalah 54,3%, sedangkan sisanya sebesar 45,7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini, seperti pengawasan, motivasi kerja, semangat kerja, kemampuan kerja, dan pengalaman kerja. Nilai signifikansi variabel Kecepatan (X4) sebesar $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kecepatan (X4) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja (Y). Dengan demikian, hipotesis yang diajukan peneliti terbukti.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai Kantor Camat Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim, ditemukan sejumlah kendala yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai dari aspek kecepatan pelayanan. Kendala tersebut meliputi minimnya pelatihan teknis sehingga pegawai kurang terampil dalam menyelesaikan pekerjaan secara cepat dan tepat, keterbatasan dukungan sarana dan prasarana yang berdampak pada lambatnya proses pelayanan, belum optimalnya penerapan SOP, serta kurangnya efektivitas alur pelayanan yang menyebabkan proses kerja tidak efisien dan tidak responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kendala ini selaras dengan pendapat Donnelly (2021) yang menyatakan bahwa kecepatan pelayanan dapat diukur melalui tiga indikator utama, yaitu Kecepatan dalam memberikan pelayanan, Ketepatan pelayanan, dan Kecepatan merespons pengguna layanan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan berbagai temuan penelitian terdahulu. Sugandha, dkk (2021) yang meneliti pada pt culleprima setia Tangerang menemukan bahwa kecepatan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Temuan ini diperkuat oleh Akbar & Wadud (2024) pada *PT Bukit Prima Bahari* yang membuktikan bahwa kecepatan pelayanan berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan kinerja pegawai.. Keselarasan hasil ini menegaskan bahwa aspek kecepatan pelayanan merupakan salah satu variabel dominan yang berperan penting dalam menentukan kualitas kinerja aparatur pemerintah, khususnya pada lingkungan pelayanan publik.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini memperkuat argumentasi teoretis bahwa semakin baik kecepatan pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kinerja pegawai. Oleh karena itu, peningkatan kinerja dapat dilakukan melalui upaya optimalisasi program pelatihan kompetensi teknis, penyederhanaan alur pelayanan, peningkatan fasilitas kerja pendukung, serta konsistensi penerapan SOP untuk menciptakan sistem pelayanan publik yang cepat, tepat, dan responsif.

Pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim

Koefisien regresi variabel Komunikasi (X_5) sebesar 0,295 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel komunikasi akan meningkatkan variabel kinerja pegawai (Y) sebesar 0,295. Artinya, kontribusi komunikasi terhadap peningkatan kinerja pegawai adalah sebesar 29,5%, sedangkan sisanya 70,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini, seperti pengawasan, motivasi kerja, semangat kerja, kemampuan kerja, dan pengalaman kerja. Hasil uji signifikansi menunjukkan nilai Sig sebesar $0,019 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti komunikasi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai. Dengan demikian, hipotesis penelitian ini terbukti.

Berdasarkan wawancara dengan pegawai Kantor Camat Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim, ditemukan sejumlah hambatan komunikasi yang berdampak pada rendahnya kecepatan alur pelayanan dan menurunnya kualitas kinerja pegawai. Hambatan tersebut meliputi minimnya pelatihan komunikasi layanan publik, ketidakteraturan alur penyampaian informasi antar bagian, kurangnya pemanfaatan teknologi informasi untuk mempercepat komunikasi internal, serta rendahnya sensitivitas pegawai dalam merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat. Kondisi ini berdampak pada miskomunikasi antarpegawai serta keterlambatan penyelesaian tugas pelayanan publik, sehingga mempengaruhi kualitas dan efektivitas kinerja. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya. Putra & Haryadi, (2022) menemukan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Mackessen Indonesia. Hal ini dipertegas oleh temuan Wandu (2022) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang yang menyatakan bahwa efektivitas komunikasi pegawai berdampak langsung terhadap peningkatan kinerja. Temuan serupa juga dikemukakan oleh Hartati, dkk (2020) pada Pt. Indotirta Suaka, yang menunjukkan bahwa komunikasi berperan sebagai variabel yang meningkatkan efektivitas pelayanan dan berkorelasi positif dengan kinerja pegawai. Keselarasan hasil ini memperkuat argumen bahwa komunikasi merupakan elemen penting dalam manajemen pelayanan publik, terutama dalam menciptakan koordinasi kerja yang harmonis, meminimalkan miskomunikasi, dan mengoptimalkan pencapaian target kinerja.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas komunikasi internal dan eksternal yang terjalin di lingkungan kerja, semakin tinggi pula kinerja pegawai yang dihasilkan. Oleh karena itu, optimalisasi komunikasi perlu dilakukan melalui strategi peningkatan kompetensi pegawai, pemanfaatan teknologi informasi pendukung, pembenahan mekanisme penyampaian informasi, dan penerapan budaya kerja yang kolaboratif agar pelayanan publik dapat berjalan efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pengaruh kualitas layanan, aksesibilitas, transparansi, kecepatan dan komunikasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim

Nilai koefisien determinasi sebesar 0,684, menjelaskan besarnya pengaruh Kualitas Layanan (X_1), Aksesibilitas (X_2), Transparansi (X_3), Kecepatan (X_4) dan Komunikasi (X_5) secara bersama - sama terhadap variabel Kinerja (Y) sebesar 68,4 % sedangkan sisanya 31,6 % dipengaruhi oleh variabel lain yang mempengaruhi tetapi tidak diteliti oleh penulis seperti : Pengawasan, motivasi kerja, semangat kerja, kemampuan kerja dan pengalaman kerja. Hasil perhitungan menunjukkan nilai Signifikan $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan (X_1), Aksesibilitas (X_2), Transparansi (X_3), Kecepatan (X_4) dan Komunikasi (X_5) berpengaruh signifikan secara bersama – sama terhadap variabel Kinerja (Y). Jadi hipotesis dalam penelitian ini terbukti menunjukkan pengaruh signifikan.

Hasil wawancara penulis dengan pegawai Kantor Camat Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim, ditemui beberapa kendala yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai dari sisi Kualitas layanan

diantaranya kurangnya pelatihan bagi pegawai, diketahui bahwa jumlah pelatihan yang diikuti oleh pegawai kantor camat Lawang Kidul masih terbatas dan hal ini sangat mempengaruhi hubungannya dengan kinerja pegawai. Dari sisi aksesibilitas diantaranya keterbatasan akses, mobilitas, dan fasilitas, dari sisi transparansi diantaranya kurangnya informasi, komunikasi, dari sisi kecepatan diantaranya kurangnya proses kerja yang efektif, dari sisi komunikasi diantaranya kurangnya komunikasi yang efektif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas layanan, aksesibilitas, transparansi, kecepatan, dan komunikasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut. Pertama, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, yang mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin meningkat pula kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan publik. Kedua, aksesibilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, sehingga ketersediaan fasilitas akses, jaringan, dan sarana belum menjadi faktor dominan dalam menentukan tingkat kinerja pegawai pada kantor kecamatan tersebut. Ketiga, transparansi terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, yang menunjukkan bahwa keterbukaan informasi, kejelasan prosedur, dan kemudahan memperoleh informasi mendukung peningkatan kinerja pegawai. Keempat, kecepatan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, sehingga semakin cepat dan tepat layanan diberikan, semakin tinggi pula kinerja yang dicapai. Kelima, komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, yang berarti efektivitas komunikasi internal dan eksternal mampu menciptakan koordinasi kerja yang lebih baik dan berdampak pada peningkatan kinerja pegawai.

Secara simultan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, aksesibilitas, transparansi, kecepatan, dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Lawang Kidul Kabupaten Muara Enim, sehingga seluruh variabel dalam model penelitian ini layak digunakan untuk menjelaskan variasi perubahan kinerja pegawai. Temuan penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kinerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor tunggal, tetapi melalui sinergi dan keterkaitan antarvariabel yang dikelola secara berkelanjutan.

Saran

Ke depan, penelitian ini perlu dikembangkan lebih lanjut dengan memperluas model konseptual melalui penambahan variabel-variabel lain yang secara teoritis dan empiris berpotensi memengaruhi prestasi kerja pegawai. Variabel seperti disiplin kerja, budaya organisasi, penggunaan teknologi informasi, sistem pengawasan internal, iklim organisasi, serta kepuasan kerja dapat dipertimbangkan sebagai faktor determinan tambahan guna memperkaya analisis dan meningkatkan daya jelaskan model penelitian. Pengembangan variabel tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor strategis yang berkontribusi terhadap peningkatan kinerja aparatur pemerintahan. Selain itu, penelitian lanjutan disarankan untuk memperluas cakupan objek penelitian tidak hanya pada satu kelurahan, tetapi juga pada tingkat kecamatan, kabupaten, atau instansi pemerintahan lainnya, sehingga memungkinkan diperolehnya generalisasi hasil yang lebih luas. Perluasan wilayah penelitian juga dapat memperkuat validitas eksternal serta memberikan perbandingan kondisi antarinstansi dalam konteks manajemen sumber daya manusia sektor publik. Di samping itu, pendekatan metodologis dapat dikembangkan dengan menggunakan metode campuran (mixed methods) atau analisis struktural yang lebih kompleks guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan antarvariabel.

Dengan pengembangan tersebut, penelitian di masa mendatang diharapkan mampu merumuskan model peningkatan prestasi kerja yang lebih integratif dan aplikatif, serta memberikan rekomendasi kebijakan yang lebih strategis dalam mendukung terwujudnya pelayanan publik yang profesional, efektif, dan berorientasi pada peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A., & Wadud, M. (2024). Pengaruh Kecepatan Dan Keandalan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Di Mediasi Oleh Kinerja Karyawan Dalam Menggunakan Jasa Keagenan Di PT Bukit Prima Bahari (Doctoral dissertation, Unniversitas Indo Global Mandiri).
- Aprilya, S. (2019). Responsivitas dan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Makassar).

- Arnasik, S., & Afriza, E. F. (2017). Pengaruh Aksesibilitas Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bpr Syariah Almadinah Kota Tasikmalaya. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 17(3), 227-236.
- Azizah, M. A., Solikhin, S., & Lailiyah, N. (2024). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Mendukung Pelayanan Administrasi. *Ngaos: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 2(2), 80-94.
- Benawan, E. T. P., Saerang, D. P., & Pontoh, W. (2018). Pengaruh pengawasan, akuntabilitas dan transparansi keuangan terhadap kinerja pegawai (Studi kasus pada Dinas Perhubungan Kota Tidore Kepulauan). *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 13(03).
- Destiana, R. (2023). Kepemimpinan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Sektor Publik. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 437-460.
- Ghozali, (2021). *Metodologi Penelitian*, PT. Raja Grafindo Persada Jakarta
- Handoko, (2022). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : BPF.
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya. *Gava Media*.
- Hartati, Y., Ratnasari, S. L., & Susanti, E. N. (2020). Pengaruh kompetensi, komunikasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Pt. Indotirta Suaka. *Jurnal Dimensi*, 9(2), 294-306.
- Katidjan, P. S., Pawirosumarto, S., & Isnaryadi, A. (2017). Pengaruh kompensasi, pengembangan karir dan komunikasi terhadap kinerja karyawan. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(3), 224241.
- Khoiriyah, N., & Rahayu, Y. (2021). Pengaruh pengawasan, akuntabilitas dan transparansi keuangan terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 10(4).
- Kusumaratna, R., & Suyanto, J. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah Elektronik (E-Government) Dan Implikasinya Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat. *Wellness Jurnal Kesehatan dan Pelayanan Masyarakat*, 1(1), 26-32.
- Mangkunegara, (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mokodongan, E. N. (2023). Pengaruh Aksesibilitas Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Keuangan Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Cahaya Mandalika ISSN 2721-4796 (online)*, 3(2), 2021-2032.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*.
- Poetri, R. I., Mantikei, B., & Kristiana, T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya. *Journal of Environment and Management*, 1(3), 179-186.
- Purnomo, M. W. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Bnn Kabupaten Lampung Selatan. *Jurnal Mitra Manajemen*, 6(2), 69-82.
- Putra, B. P., & Haryadi, R. N. (2022). Pengaruh komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Mackessen Indonesia. *Jurnal Ekonomi Utama*, 1(3), 154-159.
- Ratnaningtyas, N., Rahayu, P., & Istanabi, T. (2022). Potensi penerapan konsep kota kompak di Kota Depok dari aspek tata guna lahan dan sistem transportasi. *Desa-Kota: Jurnal Perencanaan Wilayah, Kota, dan Permukiman*, 4(2), 181-195.
- Rusvitawati, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Internal dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT NS Tractors. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan*, 6(1), 58-64.
- Safitri, B., & Mujahid, N. S. (2024). Komunikasi efektif dalam organisasi. *Cendekia Inovatif Dan Berbudaya*, 1(3), 309-316.
- Salafuddin, A., & Suryandari, M. (2024). Komunikasi Kantor Sebagai Sarana Pengembangan Budaya Organisasi Di Institusi Pendidikan. *Didaktik: Jurnal Ilmiah PGSD STKIP Subang*, 10(3), 351-362.
- Sedarmayanti, (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Simangunsong, D. (2022). Analisis Kinerja Pegawai Kecamatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Study Kasus Kecamatan Nassau Kabupaten Toba).
- Sugandha, S., Yana, D., Hendra, H., & Tholok, F. W. (2021). Analisis disiplin kerja, kecepatan, dan loyalitas terhadap kinerja karyawan pt culletprema setia Tangerang. *ECo-Buss*, 4(2), 107-117.
- Sugiyono, (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&H*, Alfabeta Bandung
- Sumual, S. D., Rambitani, B. F., Sadsuitubun, M., Wakur, N., & Sumual, S. Y. (2024). Meninjau strategi pengawasan dalam meningkatkan akuntabilitas dan transparansi tata kelola pendidikan. *Didaktik: Jurnal Ilmiah PGSD STKIP Subang*, 10(2), 1092-1112.
- Wandi, D. (2022). Pengaruh komunikasi dan motivasi terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Integrasi Sumber Daya Manusia*, 1(1), 21-30.