

## Pemantauan dan Evaluasi Aspek Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya

Ghea Arnanda<sup>1</sup>, Rosyidatuzzahro Anisyukurillah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

21041010164@student.upnjatim.ac.id

### ABSTRACT

*Monitoring and Evaluation of Public Service Performance (PEKPPP) is the process of measuring public service performance in a work unit systematically within a predetermined period of time in accordance with regulations on performance appraisal guidelines, namely PermenPAN RB Number 5 of 2023. The purpose of this study was conducted to determine and analyze the extent to which the optimization of the implementation of public service performance in the locus unit of the Kenjeran District Office, Surabaya City. This research uses descriptive qualitative research with primary data collection techniques, namely interviews, field observations, and documentation, along with secondary data that the author gets through laws and regulations, books, articles, journals and publication sources relevant to the research. The results showed that Kenjeran Sub-district has implemented six aspects of good governance because it has compiled a governance policy document, published a Public Service Information System through printed media in the service room and the sub-district website / social media, there are facilities and infrastructure such as service rooms, parking areas, toilets, lactation rooms, wheelchairs, front offices (FO), complaints consultations and other supporting facilities that are easily accessible to service users and suitable for use, besides that there are innovations in Kenjeran Sub-district.*

**Keywords:** Performance; Monitoring and evaluation; Public service.

### ABSTRAK

Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik (PEKPPP) adalah proses pengukuran kinerja pelayanan publik di suatu unit kerja secara sistematis dalam kurun waktu yang telah ditetapkan sesuai peraturan tentang pedoman penilaian kinerja yaitu PermenPAN RB Nomor 5 Tahun 2023. Tujuan dari penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana optimalisasi penyelenggaraan kinerja pelayanan publik pada unit lokus Kantor Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data primer yaitu wawancara, observasi lapangan, dan dokumentasi, beserta data sekunder yang penulis dapatkan melalui peraturan perundang-undangan, buku, artikel, jurnal dan sumber publikasi yang relevan dengan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecamatan Kenjeran sudah menerapkan enam aspek dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik (*good governance*) karena sudah tersusunnya dokumen kebijakan tata kelola pemerintahan, dilakukan publikasi Sistem Informasi Pelayanan Publik melalui media cetak ruang layanan maupun *website*/media sosial kecamatan, terdapat sarana dan prasarana seperti pada ruang pelayanan, area parkir, toilet, ruang laktasi, kursi roda, *front office* (FO), konsultasi pengaduan dan fasilitas penunjang

lainnya yang mudah untuk diakses pengguna layanan dan layak untuk digunakan, selain itu terdapat inovasi pada Kecamatan Kenjeran.

**Kata kunci:** Kinerja; Pemantauan dan evaluasi; Pelayanan Publik.

## PENDAHULUAN

Pelayanan dasar dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan dikenal sebagai layanan publik. Pada tingkat pemerintahan pusat maupun daerah, pelayanan publik merupakan indikator yang sangat penting untuk menilai kinerja pemerintah. Pelayanan publik secara hakikatnya didefinisikan sebagai kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara publik tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 ayat (1). Penyediaan pelayanan publik memiliki sasaran strategis bagi terwujudnya praktik-praktik tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan menjadi harapan masyarakat Indonesia khususnya Kota Surabaya saat ini. Suatu penyelenggaraan pelayanan publik yang akuntabel sejalan terhadap dengan prinsip demokrasi, alokasi tepat sasaran, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif dan menjalankan disiplin anggaran merupakan tata kelola pemerintahan yang baik (Engkus et al., 2021). Salah satu ciri khas tata kelola pemerintahan yang baik adalah penyediaan layanan publik yang prima. Menurut Widanti (2022) meningkatkan efisiensi layanan publik dianggap penting oleh semua pihak yang terlibat, termasuk pemerintah, masyarakat, dan pelaku pasar. Kualitas hidup masyarakat sangat dipengaruhi oleh pelaksanaan kinerja pelayanan publik. Oleh karena itu dalam upaya meningkatkan standar hidup masyarakat perangkat daerah harus mengembangkan sistem manajemen pelayanan publik yang akuntabel (Susanti et al., 2018).

Salah satu upaya yang harus dibangun untuk mendukung keberhasilan organisasi mencapai tujuan dan sasaran strategis adalah kinerja organisasi yang ditentukan oleh kinerja aparatur pada instansi tersebut. Menurut Aditama & Widowati (2017) sumber daya manusia diperlukan bagi suatu organisasi untuk berfungsi sebagai unsur penggerak atau pelaksana, namun sumber daya manusia juga dapat menjadi tantangan dikarenakan tidak semua sumber daya manusia mampu menyelesaikan tugas dan fungsinya dengan baik sehingga dapat berdampak pada sebuah kinerja organisasi dalam mencapai tujuannya. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, organisasi perangkat daerah (OPD) dituntut untuk bekerja optimal. Hal tersebut dapat diketahui melalui seberapa baik penyelenggaraan pelayanan publik atau kegiatan yang terdapat pada OPD telah dilaksanakan sehingga diperoleh data dukung yang digunakan sebagai bahan penilaian kinerja OPD telah sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan. Salah satu upaya untuk menciptakan kinerja yang

optimal dan berakuntabilitas adalah organisasi perangkat daerah mendorong motivasi pegawainya dengan semaksimal mungkin (Noviyana & Pratolo, 2018)

Agar senantiasa berupaya terus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengeluarkan kebijakan terkait pelaksanaan evaluasi pelayanan publik. Menurut KemenPAN RB Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik (PEKPPP) adalah proses pengukuran kinerja pelayanan publik di suatu unit kerja secara sistematis dalam kurun waktu yang telah ditetapkan untuk mendapatkan Nilai Indeks Pelayanan Publik (IPP). Evaluasi kinerja organisasi dapat digunakan sebagai alat ukur keberhasilan organisasi selama periode waktu tertentu dan sebagai sumber ide perbaikan untuk peningkatan kinerja organisasi yang berkelanjutan (Ariany & Putera, 2013). Pelaksanaan evaluasi pelayanan publik dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Kota Surabaya sejak tahun 2015 dan terus bertransformasi guna menyesuaikan dengan kondisi masyarakat dan perkembangan teknologi. Kebijakan terkait PEKPPP terkini ditetapkan melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2023 Tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP). Kebijakan ini merupakan hasil penyempurnaan dari kebijakan sebelumnya, dimana pada instrumen yang baru telah memuat ukuran kualitas pelayanan publik yang dapat memotret layanan pemerintah sesuai dengan perkembangan terkini. PEKPPP perlu dilakukan pada setiap perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya yang bertujuan untuk memperluas penerapan PEKPPP ke seluruh layanan publik termasuk jasa, barang, dan layanan administratif. Hadirnya PEKPPP memungkinkan instansi yang dievaluasi untuk memberikan informasi yang lebih menyeluruh dan komprehensif mengenai kinerja penyelenggaraan pelayanan publiknya.

Berdasarkan Penelitian terdahulu yang diperoleh dari Ummah (2019) yang membahas tentang Penilaian Kinerja Pelayanan Publik berdasarkan PermenPAN Nomor 17 Tahun 2017 Pada UPTSA Kota Surabaya menunjukkan belum optimalnya evaluasi dan *monitoring* untuk perbaikan kinerja pelayanan dikarenakan hasil dari IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dan dokumentasi konsultasi dan pengaduan tersebut tidak disebarluaskan pada masyarakat seperti pada media sosial, serta kurangnya persediaan alat tulis kantor dan mesin fotokopi yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Oleh sebab itu, buruknya kinerja instansi pemerintah dalam menjalankan tata kelola pemerintahan merupakan akar dari permasalahan seperti itu. Organisasi perangkat daerah pada umumnya masih lemah dalam aspek pengelolaan sumber-sumber daya dan potensi yang dimiliki yang menimbulkan lambatnya upaya dalam memperbaiki atau meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan bagi masyarakatnya. Selain itu, sejumlah aspek dapat mempengaruhi baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan.

Terlepas dari permasalahan tersebut, Laporan *Suvey* Kepuasan Masyarakat (SKM) yang bersumber dari Bagian Organisasi Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2023 terkait hasil IKM Kecamatan Kenjeran menunjukkan capaian nilai sebesar 99,50 dengan mutu pelayanan pada kategori A (Sangat Baik). Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh penulis sebagai evaluator PEKPPP, diketahui bahwa dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik pada Kecamatan Kenjeran masih belum tersedianya publikasi maklumat pelayanan, standar pelayanan, hasil IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat), dan mekanisme konsultasi pengaduan pada ruang layanan maupun pada sistem informasi pelayanan publik (SIPP) Kecamatan Kenjeran. Pada aspek profesionalisme sumber daya manusia masih belum tersedianya surat keputusan Kepala OPD yang mengatur mengenai pemberian penghargaan beserta dokumen kode etik dan kode perilaku yang berisi unsur kode etik dapat berupa surat keputusan kepala OPD. Selain itu, belum tersedianya meja khusus pelayanan konsultasi pengaduan untuk menunjang register/pengaduan secara tatap muka yang berkualitas, serta belum terdapat penetapan surat keputusan tentang penanggung jawab pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Kecamatan Kenjeran dan belum tersedia akuntabilitas laporan hasil konsultasi dan/atau pengaduan secara berkala serta tindak lanjutnya. Dari permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Kecamatan Kenjeran masih belum optimal sehingga membutuhkan perbaikan dan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Kecamatan Kenjeran.

Berangkat dari hal tersebut perlu adanya sebuah pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik terhadap 6 (enam) aspek yang menjadi indikator sesuai dengan acuan pelaksanaan PEKPPP yang tercantum dalam Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2023 yaitu kebijakan pelayanan, profesionalisme sumber daya manusia, sarana dan prasarana, SIPP (Sistem Informasi Pelayanan Publik), konsultasi dan pengaduan, dan inovasi. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana optimalisasi penyelenggaraan kinerja pelayanan publik pada unit lokus Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk mengumpulkan data, menganalisa dan mengevaluasi tentang kondisi aktual pada unit lokus penelitian, yang kemudian akan digunakan untuk merangkum temuan. Fokus utama dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana pelaksanaan penyelenggaraan kinerja pelayanan publik pada organisasi perangkat daerah (OPD). Lokasi penelitian ini terletak pada Kantor Kecamatan Kenjeran yang berada di Kota Surabaya. Sumber data primer dan sekunder digunakan sebagai bahan data dalam penelitian. Dalam mengumpulkan data primer penulis mendapatkan melalui teknik observasi dan wawancara dengan Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian serta Kepala Seksi Pemerintahan dan

Pelayanan Publik untuk memperoleh data yang objektif dan akuntabel berdasarkan hasil persilangan antara beberapa prinsip tata kelola pemerintahan yang baik yang digunakan dalam penyediaan layanan publik dengan aspek yang harus dipenuhi UPP/OPD sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Pendekatan analisis tersebut didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2023 Tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP). Sedangkan, dalam mengumpulkan data sekunder, penulis mendapatkan melalui peraturan perundang-undangan, buku, artikel, jurnal dan sumber publikasi yang relevan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi lapangan, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan proses analisis data menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014) terdapat tiga langkah dalam proses analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bagian Organisasi Pemerintah Kota Surabaya mendukung pelaksanaan tugas Asisten Administrasi Umum dengan memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bidang kelembagaan dan ketatalaksanaan, pelayanan publik dan tata laksana, perencanaan pelaporan kinerja, dan reformasi birokrasi, serta tugas-tugas lainnya. Bagian Organisasi juga bertanggung jawab dalam melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian perumusan kebijakan daerah, dan pelaksanaan tugas Perangkat Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 67 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Surabaya.

Mengacu pada Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2023 Tentang Mekanisme dan Instrumen Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri PANRB Nomor 4 Tahun 2023, Pemerintah Kota Surabaya menerapkan Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Kota Surabaya dalam rangka optimalisasi pelaksanaan tata kelola pemerintahan. Hal tersebut merupakan salah satu tugas Sub Pelayanan Publik Bagian Organisasi Pemerintah Kota Surabaya untuk melakukan sosialisasi penyamaan persepsi pelaksanaan PEKPPP dengan seluruh pihak yang terlibat, pembinaan proses persiapan bukti dukung dan perbaikan dari hasil evaluasi sebelumnya, pelaksanaan evaluasi lapangan oleh pihak yang terlibat, validasi daring dan/atau lapangan oleh evaluator, serta pengumuman hasil PEKPPP guna terwujudnya penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan objektif, transparan, dan akuntabel.

Salah satu unit lokus evaluasi PEKPPP dilaksanakan pada organisasi pemerintah Kota Surabaya yaitu Kecamatan Kenjeran berkedudukan sebagai Perangkat Daerah (PD) yang merupakan pelaksana teknis kewilayahan dengan

mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat sebagai penggerak utama. Dilansir dari laman pemerintah.surabaya.go.id Kecamatan Kenjeran memiliki jumlah penduduk sebesar 175.906 jiwa dan terletak di perbatasan Pulau Madura dan Kota Surabaya. Kecamatan Kenjeran juga membawahi empat UPP yaitu Kelurahan Tanah Kali Kedinding, Kelurahan Sidotopo Wetan, Kelurahan Bulak Banteng, dan Kelurahan Tambak Wedi. Berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 94 Tahun 2021 Kecamatan mempunyai tugas dan fungsi salah satunya yaitu meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan pelayanan publik.

Berikut uraian pembahasan penelitian yang dianalisa secara berurutan dengan fokus dan sasaran kajian menggunakan 6 (enam) aspek kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dalam penelitian berdasarkan Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2023 Tentang Mekanisme dan Instrumen Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri PANRB Nomor 4 Tahun 2023, antara lain adalah sebagai berikut:

## **Kebijakan Pelayanan**

Kebijakan pelayanan adalah serangkaian pedoman, prinsip, dan prosedur yang ditetapkan oleh pemerintah atau organisasi untuk mengarahkan dan mengelola bagaimana pelayanan yang baik untuk diberikan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Standar pelayanan, maklumat pelayanan, survei kepuasan masyarakat (SKM), dan forum konsultasi publik adalah beberapa indikator yang digunakan dalam kebijakan pelayanan. Hal ini sesuai dengan pendapat Zulkarnain (2017) bahwa dasar untuk memantau dan menilai kinerja layanan publik dapat ditemukan dalam penetapan standar layanan. Dengan adanya indikator kebijakan pelayanan tersebut dapat membantu instansi terkait untuk melakukan evaluasi terhadap kebijakan penyelenggaraan pelayanannya dalam penataan dan penguatan organisasi untuk mengukur akuntabilitas kinerja dan mencapai tujuan organisasi.

Maklumat dan standar pelayanan menjadi sangat penting karena berfungsi sebagai dasar dan pedoman pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Kenjeran. Pada Kecamatan Kenjeran telah dilakukan kegiatan pendampingan penyusunan dokumen maklumat pelayanan dan standar pelayanan oleh evaluator pemantau kinerja dari Bagian Organisasi Sekretariat Kota Surabaya. Maklumat Pelayanan yang sudah ditetapkan isinya telah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana terdiri dari janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan, kesediaan menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi bila pelayanan tidak sesuai standar pelayanan, serta melakukan perbaikan secara terus menerus. Adapun dalam pelaksanaan PEKPPP oleh evaluator sudah dilakukan publikasi maklumat pelayanan melalui media cetak maupun elektronik. Selain itu dalam pendampingan ini juga dilaksanakan penyusunan dan penetapan dokumen kebijakan dan standar pelayanan publik yaitu Standar Pelayanan (SP) yang awalnya sebanyak 17 jenis pelayanan sehingga disederhanakan hanya menjadi 5 jenis pelayanan saja, dimana 5 jenis

pelayanan tersebut adalah (1) Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW); (2) Dispensasi Nikah; (3) Pelayanan Administrasi SKRK (<500m); (4) Pelayanan Administrasi IMB(<500m); (5) Surat Keterangan. Penyusunan standar pelayanan Kecamatan Kenjeran telah sesuai dengan PermenPAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Adapun pelaksanaan Forum Konsultasi Publik bertujuan untuk menyosialisasikan *draft* standar pelayanan Publik yang akan ditetapkan serta guna menampung saran dan masukan dari berbagai pihak untuk memenuhi 14 komponen penyampaian layanan (*Service Delivery*) dan pengelolaan layanan (*Manufacturing*) dengan melibatkan 4 unsur masyarakat yaitu pengguna layanan (LPMK dan Ketua RW), organisasi masyarakat (GP Anshor), media massa (KIM (Kelompok Informasi Masyarakat Kecamatan Kenjeran)), dan *stakeholder* pelayanan publik (Dispendukcapil, DPUPR, Puskesmas, Bagian Organisasi, Bagian Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat, dan KUA Kecamatan Kenjeran) dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya.

Kecamatan Kenjeran telah membuat laporan tindak lanjut hasil SKM setelah laporan SKM 2023 diterbitkan dengan jangka waktu 19 hari. Hal tersebut, menunjukkan bahwa Kecamatan Kenjeran memiliki kecepatan dalam menindak lanjut hasil SKM karena proses pembuatan laporan rencana tindak lanjut (RTL) jangka waktu maksimal 1 bulan setelah laporan SKM diterbitkan. Pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM rendahnya angka IKM pada unsur tersebut yaitu antara lain: unsur kemudahan prosedur pelayanan (3,91); unsur kompetensi/kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan (3,97); Kualitas sarana dan prasarana (3,98). Oleh karena itu, Kecamatan Kenjeran telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah sebanyak 67% karena masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti sehingga disusun strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut dan mendorong diimplementasikannya RTL adalah dengan berkoordinasi dengan DPRKPP terkait penambahan dan pembenahan sarana dan prasarana pelayanan publik. Berdasarkan hasil observasi, petugas pelayanan Kecamatan Kenjeran selalu meminta umpan balik saat selesai memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui *barcode* laman [skm.surabaya.go.id](http://skm.surabaya.go.id) yang tersedia pada poster meja pelayanan, dimana dari hasil SKM setiap bulannya akan dipublikasikan pada media sosial Instagram kecamatan. Aspek kebijakan pelayanan publik di Kecamatan Kenjeran menunjukkan nilai-nilai akuntabilitas, keterbukaan, aksesibilitas, dan keterlibatan dalam beberapa tokoh masyarakat dan *stakeholder* terkait, berikut dokumen hasil pendampingan:

**Tabel 1. Dokumen Hasil Pendampingan Penyiapan Dokumen Tata Kelola Kebijakan Pelayanan**

Aspek	Dokumen Hasil Pendampingan
Aspek Kebijakan Pelayanan	1) Surat keputusan standar pelayanan publik 2) Maklumat pelayanan publik 3) Publikasi Standar Pelayanan 4) Publikasi Maklumat Pelayanan 5) Publikasi hasil SKM 6) Publikasi SKM

Sumber: Data diolah penulis, 2024.

## Profesionalisme Sumber Daya Manusia

Profesionalisme sumber daya manusia merujuk pada kinerja, kualitas dan standar perilaku yang diharapkan dari pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka dalam memberikan pelayanan. Profesionalisme mencakup berbagai indikator yang menjadi tolak ukur diantaranya yaitu waktu pelayanan, kode etik, motivasi, penghargaan, dan budaya pelayanan. Menurut Amin (2022) profesionalisme sumber daya manusia sangat penting untuk membangun dan mempertahankan kelangsungan sebuah organisasi karena sebagai penggerak segala urusan adalah pegawai itu sendiri serta didukung dengan fasilitas yang memadai. Lingkungan kerja yang profesionalisme dan produktif dapat menciptakan reputasi baik organisasi dan meningkatkan kepuasan serta kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi, Kecamatan Kenjeran telah menerapkan waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan, seperti menyediakan penambahan waktu di luar jam pelayanan yang telah ditetapkan dan waktu di luar hari kerja namun dalam situasi tertentu, sehingga masyarakat tetap dapat memanfaatkan pelayanan yang disediakan tanpa mengganggu pekerjaan rutin yang dilakukan pada pagi hari hingga sore hari. Adapun pegawai Kenjeran yang diikutsertakan dalam kesempatan pelaksanaan diklat, program serta *capacity building* bagi para pegawai untuk upaya mendorong motivasi pegawainya, namun kurang optimal terhadap indikator mekanisme untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja bagi pegawai karena masih belum melaksanakan pemberian penghargaan kepada pegawai dan memberikan pengembangan kapasitas melalui kesempatan mengikuti program beasiswa. Selain itu, indikator budaya pelayanan Kecamatan Kenjeran telah menunjukkan tersedianya petugas pelayanan yang menerapkan unsur-unsur pelayanan yaitu memakai seragam dengan atribut lengkap dan beserta identitas nama, secara konsisten dalam memberikan layanan dengan aturan 5S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) serta moto dan slogan "Pelayanan yang bersahabat dan *one day services*" yang ditempel pada ruang layanan, akan tetapi masih belum terdapat pin petugas pelayanan dan selempang sebagai bentuk identitas khas (atribut) unit pelayanan yang dikenakan oleh pegawai.

Adapun dalam pelaksanaan pendampingan oleh evaluator sudah dilakukan penetapan surat keputusan tentang kode etik dan kode perilaku yang telah memenuhi nilai dasar hak dan kewajiban serta telah memenuhi unsur lainnya yaitu larangan KKN (korupsi kolusi nepotisme), larangan diskriminasi, sanksi, dan penghargaan. Tujuan dibentuknya Kode Etik Pegawai Kecamatan Kenjeran adalah berfungsi sebagai standar atau titik acuan bagi pekerja saat mereka bertindak dan melakukan pekerjaan mereka, mencegah perilaku pekerja yang tidak etis dan menjunjung tinggi nilai-nilai kinerja yang bertanggung jawab dan unggul. Selain itu, dalam pendampingan juga dilakukan penetapan surat keputusan tentang penilaian kinerja pegawai dan pemberian penghargaan (*reward*) bagi pegawai teladan pada Kecamatan Kenjeran, adapun kriteria pemberian penghargaan yaitu ukuran/indikator yang digunakan oleh unit lokus untuk mengevaluasi/memastikan pencapaian petugas layanan dapat berupa kehadiran, kerja sama, kinerja dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan arahan dari atasan, kemampuan menghasilkan ide orisinal, penampilan (pakaian/atribut), dan tidak adanya keluhan dari pengguna layanan secara personal terhadap pegawai tersebut. Meningkatkan motivasi pegawai dapat dicapai dengan memberikan pengakuan dan penghargaan kepada mereka berdasarkan kinerja mereka seperti bentuk sertifikat, hadiah, atau ucapan selamat sederhana dapat digunakan untuk menunjukkan apresiasi dengan dilakukan secara tulus dan terbuka. Dengan cara ini pegawai akan merasai dihargai dan terdorong untuk terus bekerja keras (Aulia et al., 2024). Adapun dokumen hasil pendampingan, sebagai berikut:

**Tabel 2. Dokumen hasil pendampingan penyiapan dokumen profesionalisme SDM**

Aspek	Dokumen Hasil Pendampingan
Aspek Profesionalisme SDM	1) Surat keputusan tentang kode etik dan kode perilaku yang berisi unsur kode etik 2) Surat keputusan tentang penilaian kinerja karyawan dan pemberian penghargaan bagi karyawan berprestasi

Sumber: Data diolah penulis, 2024.

## Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pelayanan publik merupakan fasilitas, perlengkapan dan infrastruktur sebagai bentuk fisik yang mendukung penyediaan layanan agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi. Sarana dan prasarana tersebut meliputi parkir, ruang tunggu, toilet, sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan, sarana prasarana penunjang, serta *front office*. Menurut Anggraini & Subardjo (2019) sarana prasarana yang disediakan oleh organisasi penyedia layanan publik untuk memfasilitasi penyediaan layanan menjadi salah satu prinsip yang akuntabel sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam hal terkait sarana prasarana yang telah disediakan Kecamatan Kenjeran dengan memadai guna mendukung pemberian pelayanan bagi pengguna layanan, yaitu adanya fasilitas parkir roda empat dan dua diberikan pemisahan yang jelas, petugas parkir bertugas memberikan kartu/karcis kepada setiap pengunjung sebagai tanda pemilik kendaraan, dilengkapi dengan CCTV aktif dan area parkir dipantau melalui monitor, dan kanopi pada area parkir untuk melindungi kendaraan dari cuaca panas dan hujan. Lebih lanjut, ruang tunggu juga dilengkapi dengan kursi tunggu, pendingin yang berfungsi baik, televisi yang menyala sebagai bentuk kenyamanan bagi pengguna layanan yang sedang mengantre, bahan bacaan seperti buku dan majalah, sumber listrik yang dapat digunakan oleh pengguna layanan untuk mengisi daya alat komunikasi (*charger booth*), dan monitor keterangan yang menunjukkan nomor antrean yang sedang dilayani pada mesin antrean elektronik, Wifi yang aktif digunakan, makanan ringan dan air minum berupa kemasan bagi pengguna layanan. Serta tersedianya toilet dengan pemisahan antara toilet pria dan wanita yang layak pakai, air bersih mengalir, beserta *toiletries* yang meliputi sabun dan tempat sampah untuk pengguna yang secara rutin dilakukan *move* intensitas kebersihan toilet oleh petugas terkait. Hadirnya berbagai fasilitas tersebut pada ruang layanan dapat memudahkan pengguna layanan untuk mendapatkan produk jenis layanan administrasi yang dibutuhkan dengan nyaman.

## Gambar 1. Ruang tunggu dan pelayanan Kecamatan Kenjeran



Sumber: Dokumentasi penulis di Kecamatan Kenjeran, 2024.

Kecamatan Kenjeran juga telah menerapkan sarana dan prasarana bagi kelompok rentan sesuai dengan Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 66 Tahun 2020 tentang Penyediaan Sarana dan Prasarana Bagi Kelompok Rentan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan menyediakan kursi roda pada sudut ruang layanan, selasar yang menghubungkan semua ruangan, pintu masuk yang memiliki jalan landai dilengkapi dengan pegangan pengaman dan kemudahan bagi pengguna layanan kelompok rentan seperti ibu hamil/anak/difabel/lansia, ruang laktasi dan arena bermain anak, namun masih belum tersedia surat keputusan menunjuk petugas pemandu/petugas yang mampu berbahasa isyarat. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kecamatan Kenjeran mengamati situasi dan memperhatikan aksesibilitas terhadap kelompok rentan dan pembangunan inklusif dalam sarana prasarananya.

Adapun Kecamatan Kenjeran telah dilengkapi dengan prasarana penunjang, seperti sarana fotokopi/ATK yang mudah diakses pengguna layanan, ruang ibadah, area merokok di luar ruang pelayanan, APAR (Alat Pemadam Api Ringan), dan kantin yang menyediakan makanan dan minuman bagi pengguna layanan, namun belum ditemukan kotak P3K pada dinding ruang layanan beserta jalur evakuasi/titik kumpul saat kondisi darurat. Selain itu, tersedianya sarana *front office* (FO) dengan fasilitas lengkap terutama dengan adanya petugas khusus yang berkomitmen untuk menampilkan informasi pada layar yang berkaitan dengan layanan yang tersedia dan menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Melalui pelaksanaan kegiatan ini juga diberikan masukan untuk perbaikan dalam meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Kenjeran sebagaimana dalam tabel berikut:

**Tabel 3. Hasil Rekomendasi Perbaikan Sarana dan Prasarana**

Aspek	Rekomendasi Perbaikan
Aspek Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Penyediaan tempat penitipan jaket/helm pada tempat parkir</li><li>2) Penyediaan wastafel dengan kran air yang mengalir di dalam toilet</li><li>3) Petugas pemandu/petugas yang mampu berbahasa isyarat</li><li>4) Toilet, parkir, loket, ruang tunggu khusus yang ramah bagi pengguna layanan kelompok rentan</li><li>5) Penyediaan Kotak P3K di dinding ruang pelayanan</li><li>6) Penyediaan jalur evakuasi/titik kumpul pada area halaman/pintu keluar</li></ol>

Sumber: Data diolah penulis, 2024.

### SIPP (Sistem Informasi Pelayanan Publik)

Sistem Informasi Layanan Publik adalah media informasi elektronik yang memungkinkan masyarakat untuk memantau dan terlibat dalam pemberian layanan publik. Sistem ini juga menyimpan dan mengelola informasi serta berfungsi sebagai saluran untuk menyebarkan informasi dari penyedia layanan publik kepada masyarakat umum. Hadirnya sistem informasi pelayanan publik, masyarakat dapat dengan mudah mengetahui persyaratan, mekanisme prosedur, jangka waktu, biaya, produk, pengajuan, dan pengaduan layanan secara *online* hanya melalui *website* atau media sosial lainnya (Farlina & Pribadi, 2020).

Sejak hadirnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan adanya dukungan informasi bagi penyelenggaraan pelayanan publik dengan membentuk Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional

(SIPPN) merupakan salah satu upaya serius pemerintah dalam menyediakan informasi publik berdasarkan PermenPANRB Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional dapat diakses melalui *website* [sippn.menpan.go.id](http://sippn.menpan.go.id). Kecamatan Kenjeran telah tersedia sistem informasi pelayanan publik dengan memiliki akun pengguna SIPPN dengan menampilkan 5 jenis pelayanan yang menunjukkan komponen *service delivery* beserta SK standar pelayanannya, pada laman tersebut ditampilkan juga maklumat pelayanan dan nama pelaksana pemberi layanan pada OPD/UPP. Dengan adanya SIPPN, organisasi perangkat daerah dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat dan mudah, transparan, dan akuntabel agar dapat memuaskan masyarakat sesuai pada komponen *service delivery*.

Adapun indikator SIPP penunjang yaitu akun Instagram milik Kecamatan Kenjeran untuk publikasi informasi pelayanan dan aktivitas kegiatan pada Kecamatan Kenjeran setiap harinya dilakukan pemutakhiran data dan informasi kanal digital untuk memastikan bahwa informasi pelayanan yang dipublikasikan secara berturut-turut selalu akurat, relevan, dan *up-to-date*. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas penggunaan SIPP Elektronik Kecamatan Kenjeran sudah baik.

Selain itu, Kecamatan Kenjeran juga menyediakan sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan guna administrasi secara digital serta mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik yakni Layanan Pengelolaan Pengaduan SP4N-LAPOR, *Survey* Kepuasan Masyarakat, SDM: Aplikasi atau *website* pengelola kepegawaian, dan Surga Kenjeran.

## **Konsultasi Pengaduan**

Konsultasi adalah pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara untuk menindaklanjuti masalah-masalah tertentu sebelum dan selama pelayanan diberikan (Anggraini & Subardjo, 2019). Sedangkan pengertian pengaduan menurut Bestari & Tukiman (2019) pengaduan merupakan upaya penyampaian yang dilakukan oleh pengguna layanan kepada petugas khusus pengelola pengaduan pelayanan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan yang tidak memenuhi standar pelayanan, atau mengenai kegagalan penyelenggara dalam memenuhi tanggung jawab atau melanggar praktik-praktik yang dilarang.

Berdasarkan hasil observasi, seluruh lapisan masyarakat dapat memanfaatkan fasilitas dan media yang disediakan oleh Kecamatan Kenjeran untuk konsultasi dan pengaduan. Fasilitas tersebut antara lain kotak saran/keluhan, ruang khusus pengaduan, air minum dan makanan ringan, serta staf yang ditunjuk khusus untuk menangani keluhan, namun petugas pengaduan masih belum terdapat SK Tim. Adapun register konsultasi dan pengaduan dapat dilakukan melalui *website* SP4N-LAPOR! dan Media Center Pemerintah Kota Surabaya maupun secara tatap muka yang berkualitas. Hal tersebut, didukung dengan publikasi informasi terkait

mekanisme konsultasi dan pengaduan yang terdapat pada pamflet dan akun Instagram Kecamatan Kenjeran.

Petugas pengelola pengaduan Kecamatan Kenjeran bersikap responsif terhadap pengaduan dari masyarakat yang masuk dengan jangka waktu maksimal 1 x 24 jam, hal ini ditunjukkan dengan waktu respons yang cepat dari instansi teknis terhadap laporan dan kesigapan petugas penanganan pengaduan dalam menindaklanjuti laporan, sehingga masalah dapat segera diidentifikasi dan diselesaikan.

Dalam rangka mewujudkan peningkatan pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Kecamatan Kenjeran, hasil dari pendampingan PEKPPP yaitu ditetapkannya Surat Keputusan Camat Kenjeran tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya. Selain itu, hasil dari pendampingan lainnya yaitu rekapitulasi laporan pengaduan secara berkala yang dilakukan satu tahun sekali untuk menunjukkan adanya akuntabilitas hasil konsultasi dan/atau pengaduan. Adapun dokumen hasil pendampingan, sebagai berikut:

**Tabel 4. Dokumen Hasil Pendampingan Penyiapan Dokumen Konsultasi dan Pengaduan**

Aspek	Dokumen Hasil Pendampingan
Aspek Konsultasi dan Pengaduan	1) SK Tim Pengelolaan Pengaduan Kecamatan Kenjeran 2) Laporan berkala pengaduan setiap tahun

Sumber: Data diolah penulis, 2024.

## Inovasi

Inovasi dalam pelayanan publik mengacu pada konsep-konsep baru pelayanan publik dan ide serta penyesuaian atau perubahan yang dapat memberikan dampak positif, baik secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat. Melalui kompetisi inovasi, sistem informasi inovasi, pemanfaatan dan pengembangan jaringan informasi, pengembangan kapasitas, dan pemantauan yang berkelanjutan sebagai wadah fasilitasi pembangunan dan pengembangan inovasi sektor publik (Saputro, 2023).

Berdasarkan pada dokumen payung hukum kelembagaan Inovasi yaitu Peraturan Walikota Surabaya Nomor 136 Tahun 2023 Tentang Daftar Inovasi Daerah, Kecamatan Kenjeran telah terdapat sebuah proposal inovasi yaitu Aplikasi Surga Kenjeran. Menurut Saputro (2023) pemerintah harus dapat menilai kekuatan dan kekurangannya sendiri agar dapat melakukan penyesuaian di sejumlah bidang yang terkait langsung maupun tidak langsung dengan layanan agar dapat memberikan layanan yang berkualitas. Pada tahun 2023, Camat Kenjeran membuat gagasan ide Aplikasi Surga Kenjeran. Aplikasi ini dibuat untuk mempermudah warga dalam

mengurus administrasi pelayanan masyarakat khususnya warga Kecamatan Kenjeran tanpa perlu datang ke kantor kelurahan atau kecamatan dalam mengurus berkas melainkan hanya mengirimkan berkas melalui *link* yang tersedia karena berbasis digital (*online*) serta bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja, kemudian *output* pelayanan dapat dicetak secara mandiri oleh masing-masing pemohon. Aplikasi ini dilengkapi dengan fitur layanan konsultasi admin pada OPD atau UPP jika pemohon mengalami kendala. Namun dalam penciptaan inovasi pelayanan publik tersebut, aplikasi Surga Kenjeran masih belum pernah mendapat piagam penghargaan maupun ikut serta dalam lomba atau kompetisi inovasi untuk meningkatkan pelayanan publik seperti INOVIK (Inovasi Pelayanan Publik) atau KOVABLIK (Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik). Selain itu, belum ada dokumen surat keputusan untuk orang atau kelompok yang memulai penciptaan inovasi dalam sumber daya yang mendukung keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik Surga Kenjeran. Melalui pelaksanaan kegiatan ini juga diberikan masukan untuk perbaikan dalam meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Kenjeran sebagaimana dalam tabel berikut:

**Tabel 5. Hasil rekomendasi perbaikan inovasi**

Aspek	Rekomendasi Perbaikan
Aspek Inovasi	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Bukti keikutsertaan dan/atau sertifikat penghargaan dari kompetisi inovasi pelayanan publik.</li><li>2) Surat keputusan individu atau tim yang memulai pembuatan inovasi.</li></ol>

Sumber: Data diolah penulis, 2024.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil evaluasi, Kecamatan Kenjeran sudah menerapkan seluruh aspek dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai peraturan perundang-undangan. Hasil yang telah dicapai dalam pelaksanaan pemantauan dan evaluasi tersebut meliputi: (1) tersusunnya dokumen kebijakan tata kelola pemerintahan (surat keputusan penetapan standar pelayanan publik yang memuat 14 komponen penyampai layanan, maklumat pelayanan, surat keputusan tentang kode etik dan kode perilaku, surat keputusan tentang evaluasi kinerja karyawan dan pemberian penghargaan bagi karyawan berprestasi, surat keputusan tim pengelolaan pengaduan Kecamatan Kenjeran, laporan berkala pengaduan setiap tahun); (2) Tersedianya publikasi Sistem Informasi Pelayanan Publik melalui media cetak ruang layanan maupun *website*/media sosial kecamatan (Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan, SKM dan hasil SKM); (3) Terdapat sarana dan prasarana seperti pada ruang pelayanan, area parkir, toilet, ruang laktasi, kursi roda, pintu masuk jalan landai, *front office* (FO), pengaduan dan fasilitas penunjang lainnya yang mudah untuk diakses pengguna layanan dan layak untuk digunakan. Namun perlu ditambahkan

tempat penitipan jaket/helm pada tempat parkir, wastafel di dalam toilet, kotak P3K, jalur evakuasi/titik kumpul, petugas pemandu/petugas khusus, beserta fasilitas khusus lainnya yang ramah bagi pengguna layanan kelompok rentan; (4) Terdapat inovasi Surga Kenjeran, namun belum diikutsertakan dan memperoleh piagam penghargaan dalam suatu kompetisi/lomba inovasi pelayanan publik, serta belum adanya dokumen surat keputusan individu atau tim yang memulai pembuatan inovasi tersebut.

Adapun saran rekomendasi yang disampaikan penulis dapat segera diatasi bagi indikator yang bersifat minor dan sebagai perbaikan jangka panjang untuk yang bersifat marginal. Bagi indikator yang telah memenuhi kriteria maksimal untuk dapat senantiasa melakukan *monitoring*, evaluasi dan peningkatan kualitas secara berkala dari aspek indikator kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang prima pada organisasi perangkat daerah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, P. bintang, & Widowati, N. (2017). Analisis Kinerja Organisasi Pada Kantor Kecamatan Blora. *Journal of Public and Management Review*, 6(2), 1–12. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/15994>
- Amin, M. (2022). Pengaruh Profesionalisme Sumber Daya Manusia Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Camat Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 8(3), 901–909. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v8i3.36755>
- Anggraini, N. W., & Subardjo, A. (2019). Penilaian Kinerja Publik Berdasarkan Pelayanan dan Value for Money (Studi Kasus Pada Puskesmas Trosobo Taman). *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 8(6), 1–15.
- Ariany, R., & Putera, R. E. (2013). Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman. *MIMBAR, Jurnal Sosial Dan Pembangunan*, 29(1), 33. <https://doi.org/10.29313/mimbar.v29i1.364>
- Aulia, S., Salsabilla, & Pitakon, F. (2024). PENTINGNYA PEMBERIAN MOTIVASI KERJA UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI ASN. *Musytari: Neraca Manajemen, Akuntansi, Ekonomi*, 5(6), 1–23.
- Bestari, R. K., & Tukiman, T. (2019). Kinerja Kantor Kelurahan Karang Pilang Kecamatan Karang Pilang Kota Surabaya Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Public Administration Journal of Research*, 1(2), 151–163. <https://doi.org/10.33005/paj.v1i2.17>
- Engkus, Azan, A. R., Hanif, A., & Fitri, A. T. (2021). Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. *Jurnal DIALEKTIKA : Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 39–46.

# Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal

Volume 6 Nomor 10 (2024) 4504 – 4519 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691  
DOI: 10.47476/reslaj.v6i10.2926

- Farlina, Y., & Pribadi, D. (2020). Sistem Informasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Warudoyong Kota Sukabumi Berbasis Website. *IJCIT: Indonesian Journal on Computer and Information Technology*, 5(2), 180–186.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: a Methods Sourcebook* (3rd, Vol. 4, ed.). SAGE Publications.
- Noviyana, R. A., & Pratolo, S. (2018). Pengaruh Sistem Pengendalian Intern Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah Dengan Akuntabilitas Publik Sebagai Variabel Intervening : Studi pada Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Klaten. *Reviu Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 2(2), 129–143. <https://doi.org/10.18196/rab.020227>
- Saputro, H. N. (2023). Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik. In *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik* (Vol. 26, Issue 1). <https://doi.org/10.31845/jwk.v26i1.823>
- Susanti, A., Kusmanto, H., & Tarigan, U. (2018). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 6(1), 47–57. <https://doi.org/10.46730/jsdmu.v1i2.14>
- Ummah, C. (2019). Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Berdasarkan Permenpan Nomor 17 Tahun 2017 Pada UPTSA Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntanis*, 8(8), 1–21.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.328>
- Zulkarnain, U. (2017). Analisis kebijakan standar pelayanan minimal untuk peningkatan kualitas layanan publik daerah. *Jurnal Analisis Dan Kebijakan Publik*, 3(1), 1–13.