

Evaluasi Proses dan Pengembangan Layanan Publik di UP PMPTSP Semper Timur dan Kalibaru, Jakarta Utara 2021-2022

Andry P. Tondang

Universitas Indonesia, Depok, Indonesia

andry.purba@ui.ac.id

Vishnu Juwono

Universitas Indonesia, Depok, Indonesia

vishnuyuwono@gmail.com

Abstract

This study aims to evaluate the internal processes and development of public services in the One-Stop Integrated Service Implementation Unit (UP PMPTSP) of Semper Timur and Kalibaru Villages, North Jakarta, during the 2021-2022 period. The evaluation was conducted to identify strengths and weaknesses in service delivery, as well as to develop strategies for improving the quality of public services. The research method used was descriptive qualitative with data collection techniques through interviews, observation, and document analysis. The results showed an increase in efficiency in the service processes in both villages, with several innovations in service procedures. However, the study also identified constraints, such as the lack of trained human resources and limited information technology infrastructure. These findings indicate that despite efforts to improve, significant challenges in public service delivery remain. Based on these findings, several improvement measures are recommended, including enhancing human resource capacity through structured training programs, strengthening information technology infrastructure, and improving coordination between relevant agencies to optimize the service process. The limitations of this study include limited time and resources for data collection and the scope of the study, which only covers two urban villages in North Jakarta, so the results may not be fully representative of other areas. It is hoped that this research can serve as a basis for developing better policies in public service delivery in the future.

Keywords: *Public Service Evaluation, UP PMPTSP, Service Quality, Human Resources, Infrastructure.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi proses internal dan pengembangan layanan publik di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kelurahan Semper Timur dan Kalibaru, Jakarta Utara, selama periode 2021-2022. Evaluasi dilakukan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelaksanaan layanan, serta untuk mengembangkan strategi peningkatan kualitas layanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan efisiensi dalam proses layanan di kedua kelurahan, dengan adanya beberapa inovasi dalam prosedur pelayanan. Namun, penelitian ini juga

mengidentifikasi beberapa kendala, seperti kurangnya sumber daya manusia yang terlatih dan keterbatasan infrastruktur teknologi informasi. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya peningkatan, masih terdapat tantangan yang signifikan dalam penyelenggaraan layanan publik. Berdasarkan temuan tersebut, direkomendasikan beberapa langkah perbaikan, termasuk peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui program pelatihan yang terstruktur, penguatan infrastruktur teknologi informasi, dan peningkatan koordinasi antar instansi terkait untuk mengoptimalkan proses pelayanan. Keterbatasan penelitian ini meliputi keterbatasan waktu dan sumber daya dalam pengumpulan data, serta cakupan penelitian yang hanya meliputi dua kelurahan di Jakarta Utara, sehingga hasilnya mungkin tidak sepenuhnya representatif untuk daerah lain. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk pengembangan kebijakan yang lebih baik dalam penyelenggaraan layanan publik di masa mendatang.

Kata Kunci: *Evaluasi Layanan Publik, UP PMPTSP, Kualitas Pelayanan, Sumber Daya Manusia, Infrastruktur.*

Pendahuluan

Pada hakikatnya, setiap manusia di yang tinggal di negeri-negara yang ada di dunia ini termasuk negara Indonesia memerlukan sebuah pelayanan, dimana sebuah pelayanan tersebut menjadi sebuah hal yang tidak dapat dipisahkan dengan yang lainnya atau ditinggalkan dalam hidup bermasyarakat.¹ Pemerintah pusat dan daerah di Indonesia memiliki peran penting dalam hal menyiapkan pelayanan publik seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik pasal 1 (satu), dimana disebutkan bahwa pelayanan publik adalah 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 penyelenggara pelayanan publik.²

Pemerintah pusat dan daerah adalah suatu organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, sehingga selalu menjadi organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Birokrasi merupakan suatu konsep yang bersifat berkesinambungan mengikuti perkembangan dalam suatu negara baik secara internal maupun eksternal. Sehingga, birokrasi bisa menjadi aturan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.³ Di Indonesia juga, masyarakat selalu menginginkan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur

¹ Nurhadi Nurhadi, "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah," *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 2, no. 2 (2018): 137–50, <https://doi.org/10.14421/EkBis.2018.2.2.1100>.

² Pemerintah RI, "UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Rencana Umum Energi Nasional, 73, 1–6.," 2017.

³ Amy. Y.S. Rahayu and Juwono V., *Birokrasi & Governance : Teori, Konsep dan Aplikasinya / Perpustakaan* (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2019), [//digilib.itbwigalumajang.ac.id/index.php?p=show_detail&id=7907](http://digilib.itbwigalumajang.ac.id/index.php?p=show_detail&id=7907).

pemerintah atau pihak-pihak yang menyediakan jasa pelayanan.⁴ Sehingga, kualitas pelayanan bisa memberikan berpengaruh atau dampak terhadap pencapaian kualitas serta kelancaran aktivitas dalam bermasyarakat. Pelayanan yang disediakan adalah berupa bantuan terhadap kebutuhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Di Indonesia, pelayanan terhadap masyarakat merupakan sebuah kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah maupun pemerintah pusat.⁵

Kualitas dapat diartikan sebagai kepuasan pelanggan secara penuh dimana sebuah produk yang memiliki kualitas mampu memberikan kepuasan secara utuh kepada pelanggan yang sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan tersebut terhadap jasa atau produk tersebut.⁶ Sedangkan pelayanan dapat diartikan sebagai sebuah jasa dimana setiap tindak yang diajukan oleh sebuah pihak kepada pihak yang lain yang tidak memiliki wujud fisik dan tidak memiliki status kepemilikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah bagaimana respon masyarakat terhadap pelayanan yang dialami serta dirasakan oleh masyarakat tersebut.⁷

Pelayanan publik pada Pemerintah daerah maupun pemerintah pusat di Indonesia diharapkan minim kelemahan sehingga diharapkan juga dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat yang dapat ditandai dengan minimnya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa maupun pengaduan secara langsung maupun online yang mengakibatkan timbulnya image yang kurang baik terhadap Pelayanan publik di tingkat Pemerintah daerah maupun pemerintah pusat di Indonesia. Oleh karena itu, fungsi utama pemerintah pusat maupun daerah adalah melayani masyarakat dengan cara terus berupaya dalam peningkatan kualitas pelayanan. Berbagai macam kebijakan telah diterbitkan dan disahkan oleh pemerintah daerah maupun pemerintah pusat dalam rangka mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam hal agar tercapai hal tersebut, maka kesiapan dan kemampuan penyedia pelayanan, baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah, perlu dilakukan peningkatan, sehingga tidak menimbulkan kesenjangan antara tuntutan masyarakat dengan kesiapan serta kemampuan penyedia pelayanan dalam melaksanakan fungsi pelayanan. Hal ini dikarenakan berhasil atau tidaknya sebuah kebijakan tidak hanya dinilai dari efektivitasnya saja, melainkan diperlukan untuk melihat bagaimana solusi perbaikannya.⁸

⁴ Alber Tandi Limbong, "Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan E-Ktp Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur," 2017, [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/06/Jurnal%20Alber%20Tandi%20Limbong%20\(06-07-17-02-48-40\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/06/Jurnal%20Alber%20Tandi%20Limbong%20(06-07-17-02-48-40).pdf).

⁵ Suryana Suryana, "Pelayanan Publik : Kewajiban Dan Kendalanya," *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi* 13, no. 1 (2019), <https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/270>.

⁶ Yuliana, "Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menurut Ekonomi Islam," *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 2014.

⁷ 2012 Tjiptono dan Chandra, "Kualitas Layanan, Keinginan Pelanggan," *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 1967, 14–35.

⁸ Elih Dalilah and Vishnu Juwono, "Evaluasi Implementasi Kebijakan LHKPN: Dimensi Program," *Integritas : Jurnal Antikorupsi* 7, no. 2 (2021): 311–24, <https://doi.org/10.32697/integritas.v7i2.861>.

Salah satu solusi agar kualitas pelayanan menjadi semakin meningkat, maka seperti yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROENAS), diperlukan untuk menyusun indeks kepuasan masyarakat agar menjadi sebuah tolak ukur dalam melakukan penilaian tingkat kualitas pelayanan.⁹ Selain itu, data indeks kepuasan masyarakat bisa menjadi sebuah poin penilaian beberapa unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan, peningkatan serta menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan menjadikan kualitas pelayanannya semakin meningkat. Kepuasan dapat diartikan sebagai sebuah gambaran perasaan senang atau kecewa oleh individu yang muncul setelah melakukan perbandingan kinerja atau hasil sebuah jasa atau produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diinginkan. Jika kinerja atau hasilnya tidak sesuai dengan harapan, maka dapat disimpulkan bahwa individu tersebut merasa tidak puas sedangkan jika kinerja atau hasilnya sudah sesuai atau melampaui sebuah harapan, maka dapat dikatakan bahwa individu tersebut merasakan puas. Kesimpulannya, bahwa semakin baik kinerjanya maka akan semakin melebihi harapan atau hasil yang dinginkan.¹⁰

Pada umumnya, masyarakat dapat diartikan sebagai kumpulan dari beberapa individu atau orang-orang yang hidup bersama, selain itu masyarakat juga disebut dengan istilah “society” yang jika memiliki arti sebuah interaksi sosial, perubahan sosial, dan rasa kebersamaan, dimana masyarakat ini berasal dari kata latin yaitu *socius* yang artinya adalah kawan.¹¹ Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai sebuah perasaan yang timbul berdasarkan ekspektasi terhadap kinerja yang diharapkan dimana terakomodir keinginan dan kebutuhan masyarakat. Kepuasan masyarakat ini dapat diperoleh jika masyarakat telah mendapatkan apa yang mereka inginkan dan harapkan. Provinsi DKI Jakarta adalah provinsi yang menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sejak tahun 2015 hingga 2023.¹²

Dinas yang ditugaskan untuk melaksanakan pelayanan terpadu tersebut adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta yang dikepalai oleh seorang Kepala Dinas (<https://www.jakarta.go.id/dmptsp>). Struktur organisasi Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta sangatlah besar, ditingkat Provinsi dikepalai langsung oleh Kepala Dinas dan dibantu oleh Wakil Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, beberapa Kepala Bidang dan Pejabat Fungsional setara eselon 4

⁹ Pemerintah RI, “UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Rencana Umum Energi Nasional, 73, 1–6.”

¹⁰ Tommy Setiawan Ruslim and Mukti Rahardjo, “PADA RESTORAN ABUBA STEAK DI GREENVILLE” 2 (2016): 51–65.

¹¹ Ramayani Yusuf, Heny Hendawati, and Lili Adi Wibowo, “Pengaruh Konten Pemasaran Shoppe Terhadap Pembelian Pelanggan,” *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan ilmu Sosial* 1, no. 2 (2020): 506–15, <https://doi.org/10.38035/JMPIS>.

¹² Pemprov DKI Jakarta, “Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta” (Jakarta, 2019), chrome-extension://efaidnbmnnibpcnajpcglclefindmkaj/<https://pelayanan.jakarta.go.id/download/publikasi/profil-dpmptsp.pdf>.

(empat). Sedangkan di tingkat Kota Administrasi dan Kabupaten Administrasi dikepalai oleh Kepala Unit Kota / Kabupaten Administrasi yang dibantu oleh Kepala Subbagian Tata Usaha. Untuk tingkat kecamatan dikepalai oleh Kepala Unit Kecamatan yang juga dibantu oleh Kasubbag Tata Usaha Kecamatan, sedangkan untuk kelurahan hanya dipimpin oleh seorang Kepala Unit Kelurahan Pada penelitian yang berjudul Evaluasi Proses Internal Dan Pengembangan Pemberi Layanan Publik Pada Up Pmptsp kelurahan Semper Timur Dan Kalibaru Kota Administrasi Jakarta Utara (Periode 2021 – 2022) ini penulis menganalisa data Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik yang dikeluarkan pada periode Tahun 2021 hingga 2022 oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta dimana terdapat skor Indeks Kepuasan Masyarakat dan kualitas Sumber Daya Manusia yang memberikan layanan publik tersebut. Pelayanan Publik pada periode 2021-2022 dilakukan secara online dengan menggunakan system melalui jakevo yang diharapkan mudah diakses dikarenakan adanya wabah COVID 19.

System melalui jakevo merupakan salah satu inovasi pelayanan yang dibuat oleh DPMPTSP DKI Jakarta. Sehingga diharapkan dengan adanya kemajuan teknologi dapat memberikan beberapa keuntungan bagi masyarakat. Inovasi dapat diartikan melakukan sesuatu yang dari semula tidak ada menjadi ada dalam kata lain melakukan sebuah improvement atau pengembangan dari kurang baik menjadi baik.¹³ Salah satunya adalah dengan adanya inovasi pelayanan ini, memudahkan masyarakat memperoleh akses pelayanan publik dan juga bisa meminimalisir penyebaran COVID 19 melalui pencegahan peningkatan mobilitas masyarakat dimana pada tahun 2021-2022 wabah COVI9 masih marak. COVID 19 merupakan sebuah wabah penyakit yang berasal dari China yang menyebar ke seluruh negara di dunia.¹⁴

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana proses internal pelayanan publik pada UP PMPTSP Kelurahan Semper Timur dan Kalibaru, bagaimana pengembangan pemberi layanan (Aparat Pemberi Layanan) dalam proses internal dan apakah inovasi pelayanan yang menggunakan teknologi yaitu system online (jakevo) mudah diakses atau tidak. Dalam memperoleh tujuan penelitian ini, dilakukan beberapa kegiatan yang bersifat ilmiah dan sistematis agar langkah demi langkah hingga langkah selanjutnya sampai langkah akhir dapat mengikuti alur metode yang akan digunakan. Susunan langkah kerja dalam penelitian ini harus tepat sehingga dapat dijadikan syarat mutlak untuk memperoleh hasil penelitian yang valid sehingga laporan penelitian tesis ini bisa dipertanggungjawabkan.

¹³ Retno Kusumastuti et al., “Understanding Rural Context in the Social Innovation Knowledge Structure and Its Sector Implementations,” *Management Review Quarterly* 73, no. 4 (December 1, 2023): 1873–1901, <https://doi.org/10.1007/s11301-022-00288-3>.

¹⁴ Andhi Bahtiar, Agus Purwadianto, and Vishnu Juwono, “Analisa Kewenangan Badan Intelijen Negara (BIN) dalam Penanganan Pandemi Covid-19,” *JIIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan* 6, no. 2 (September 30, 2021): 178–92, <https://doi.org/10.14710/jiip.v6i2.11475>.

Metode

Penelitian yang berjudul Evaluasi Proses Internal dan Pengembangan Pemberi Layanan Publik pada UP PMPTSP Kelurahan Semper Timur dan Kalibaru Kota Administrasi Jakarta Utara (Periode 2021-2022) menggunakan pendekatan kualitatif dengan sifat deskriptif. Data dikumpulkan terlebih dahulu kemudian membuat kerangka konsep yang menjadi acuan sehingga dapat mendeskripsikan alur perizinan dan sumber daya manusia yang memproses perizinan tersebut serta apa yang mempengaruhi kepuasan masyarakat kepada UP PMPTSP yang diteliti.¹⁵ Data yang dikumpulkan dilakukan dengan cara mengamati secara langsung yaitu dengan mengumpulkan data secara langsung ke-UP PMPTSP yang menjadi bahan penelitian agar diketahui bagaimana kondisi objek penelitian. Kemudian, melakukan survei kepuasan masyarakat yang berfungsi untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat kepada pemberi izin terhadap persyaratan dan jenis perizinan yang akan diberikan.¹⁶ Selanjutnya, data tersebut diinterpretasikan agar memperoleh temuan-temuan atau konklusi hasil yang kemudian dianalisis dan dibuat kesimpulan dari hasil yang telah terkumpul. Agar hasil penelitiannya obektif, peneliti memakai beberapa sumber data, yaitu dari narasumber yang berperan dan terlibat dalam proses perizinan yang dilaksanakan pada UP PMPTSP di lokasi kelurahan yang diteliti pada periode 2021-2022.

Hasil dan Pembahasan

Standar Pelayanan Publik

Standar Pelayanan Publik (SPP) adalah seperangkat pedoman dan kriteria yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Standar ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan publik diberikan secara efisien, efektif, dan dengan cara yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Standar ini didasarkan pada prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan dirancang untuk mempromosikan nilai-nilai akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.¹⁷

SPP mencakup berbagai aspek yang kritis dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pertama, efisiensi dan efektivitas adalah dua pilar utama dalam SPP. Efisiensi berkaitan dengan pemanfaatan sumber daya secara optimal untuk menghasilkan output yang diinginkan, sedangkan efektivitas berhubungan dengan pencapaian tujuan dan hasil yang sesuai dengan harapan masyarakat. Dengan standar ini, diharapkan setiap institusi publik

¹⁵ Dimas Assyakurrohim et al., "Metode Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif," *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer* 3, no. 01 (2023): 1–9.

¹⁶ Morrisan M.A, *Metode Penelitian Survei* (Jakarta: Kencana, 2012).

¹⁷ Rudi Rinaldi, "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK," *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)* 2, no. 1 (September 12, 2012): 22–34, <https://doi.org/10.31289/jap.v2i1.945>.

dapat mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki dan memberikan hasil yang maksimal bagi masyarakat.¹⁸

Transparansi adalah elemen kunci lainnya dalam SPP. Transparansi dalam pelayanan publik berarti memberikan akses yang jelas dan terbuka bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi tentang prosedur, biaya, waktu penyelesaian, dan mekanisme pengaduan dalam layanan yang mereka terima. Transparansi ini bertujuan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik serta mencegah praktik-praktik korupsi dan maladministrasi. Akuntabilitas adalah prinsip yang memastikan bahwa setiap institusi publik bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan yang diambilnya.¹⁹ Dalam konteks SPP, akuntabilitas berarti bahwa institusi publik harus dapat mempertanggungjawabkan setiap langkah dalam proses pelayanan kepada masyarakat dan pemerintah. Ini mencakup pelaporan kinerja secara periodik dan mekanisme pengawasan yang efektif untuk memastikan bahwa standar pelayanan dipenuhi.

Partisipasi masyarakat juga merupakan komponen integral dari SPP. Partisipasi ini mencakup keterlibatan masyarakat dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan publik. Dengan melibatkan masyarakat, penyelenggaraan pelayanan publik dapat lebih memahami kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih tepat sasaran dan efektif. Prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik yang menjadi dasar dari SPP mencakup integritas, profesionalisme, dan keadilan. Integritas menekankan pada kejujuran dan etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Profesionalisme mengharuskan setiap petugas publik memiliki kompetensi dan keterampilan yang memadai untuk melaksanakan tugasnya. Keadilan berarti pelayanan publik harus diberikan secara adil dan merata tanpa diskriminasi.²⁰

Dalam implementasinya, SPP diharapkan dapat menjadi alat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan di Indonesia. Penggunaan SPP dapat membantu dalam menetapkan standar kinerja yang jelas, mengukur pencapaian, dan melakukan perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan publik. Selain itu, SPP juga dapat berfungsi sebagai alat kontrol sosial, di mana masyarakat memiliki peran aktif dalam mengawasi dan memberikan masukan terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Penerapan SPP di berbagai sektor pelayanan publik seperti kesehatan, pendidikan, administrasi kependudukan, dan layanan sosial lainnya, telah menunjukkan hasil yang positif dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat.²¹ Namun, tantangan

¹⁸ Ni Ketut Riani, "STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK," *Jurnal Inovasi Penelitian* 1, no. 11 (March 28, 2021): 2443–52, <https://doi.org/10.47492/jip.v1i11.489>.

¹⁹ Rahmat Tantowi, "Standar Pelayanan Minimal (SPM) Sebagai Strategi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Review Terhadap Peraturan Pemerintah)," *Jurnal Samudra Ekonomika* 3, no. 2 (November 27, 2019): 175–85, <https://doi.org/10.0123/jse.v3i2.1891>.

²⁰ Ali Abdul Wakhid, "REFORMASI PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA," *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam* 13, no. 1 (June 13, 2017): 53–59, <https://doi.org/10.24042/tps.v13i1.1619>.

²¹ Mashur Hasan Bisri and Bramantyo Tri Asmoro, "Etika Pelayanan Publik Di Indonesia," *Journal of Governance Innovation* 1, no. 1 (April 18, 2019): 59–76, <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>.

dalam implementasi SPP tetap ada, termasuk resistensi terhadap perubahan, keterbatasan sumber daya, dan perlunya peningkatan kapasitas dan kompetensi aparatur sipil negara.

Secara keseluruhan, Standar Pelayanan Publik (SPP) adalah inisiatif penting yang mendukung upaya pemerintah Indonesia dalam memperbaiki tata kelola dan kualitas pelayanan publik. Dengan terus mengembangkan dan menerapkan standar ini, diharapkan dapat tercipta pelayanan publik yang lebih baik, yang tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat tetapi juga mendukung pembangunan nasional yang berkelanjutan.

Kondisi Pelayan Publik di Indonesia

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan kepada individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi, sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai 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 penyelenggara pelayanan publik.²² Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik, penyelenggara memiliki kewajiban untuk menerima dan merespons pengaduan, sebagaimana diatur dalam Pasal 48 Ayat (2) Undang-Undang Pelayanan Publik.²³ Beberapa masalah yang sering terjadi dalam proses penanganan pengaduan ini telah diidentifikasi melalui survei dan penelitian. Menurut survei Populi Center yang dilakukan terhadap 1.200 responden berusia 17 tahun ke atas atau yang sudah menikah, masalah utama dalam pelayanan publik yang dikeluhkan oleh masyarakat termasuk persyaratan yang berbelit (11.4%), pelayanan yang lambat (11.3%), kurangnya transparansi (9.7%), birokrasi yang berbelit (9.3%), sarana dan prasarana yang tidak memadai (8.6%), biaya yang mahal (8.4%), pelayanan yang tidak sesuai (6.2%), pungutan liar (4.8%), ketidakjelasan prosedur (3.8%), kurang responsif terhadap pengaduan (3.6%), kualitas dan kompetensi sumber daya manusia yang rendah (3%), serta perilaku pelayanan yang kurang ramah (2.7%). Selain itu, sebanyak 5.1% responden mengidentifikasi masalah lain, sementara 12.3% responden tidak tahu atau tidak menjawab.²⁴

²² Pemerintah RI, "UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Rencana Umum Energi Nasional, 73, 1–6."

²³ Cindy Mutia Annur, "Persyaratan Berbelit, Keluhan Utama Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik | Databoks," 2021, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/12/20/persyaratan-berbelit-keluhan-utama-masyarakat-terhadap-pelayanan-publik>.

²⁴ Cahyana Mulyana, "Survei Populi Pelayanan Negara Masih Berbelit di Mata Rakyat," Mediaindonesia.com, 2021, <https://mediaindonesia.com/politik-dan-hukum/459017/survei-populi-pelayanan-negara-masih-berbelit-di-mata-rakyat>.

Selain itu, Ombudsman Republik Indonesia melalui "Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik" Tahun 2022 juga mengidentifikasi berbagai masalah dalam sektor pelayanan publik. Penilaian ini berfokus pada empat dimensi yaitu dimensi input, proses, output, dan pengaduan. Dimensi input mencakup variabel penilaian kompetensi pelaksana dan pemenuhan sarana prasarana pelayanan. Dimensi proses melibatkan variabel standar pelayanan publik, sementara dimensi output terdiri dari variabel penilaian persepsi maladministrasi, dan dimensi pengaduan mencakup variabel pengelolaan pengaduan. Berdasarkan penilaian dari seluruh dimensi tersebut, masih terdapat sekitar 10.92% atau 64 layanan publik dengan kualitas rendah di tingkat kementerian, lembaga, maupun pemerintah daerah.²⁵

Ni Putu Tirka Widanti menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik tergantung pada aspek pola pelaksanaan, dukungan sumber daya manusia, dan manajemen kelembagaan. Dari sisi pola pelaksanaan, pelayanan publik sering kali kurang responsif, kurang informatif, kurang mudah diakses, kurang koordinasi, terlalu birokratis, dan tidak mendengarkan keluhan atau aspirasi masyarakat, serta inefisien. Dari sisi sumber daya manusia, kelemahan utama berkaitan dengan kurangnya profesionalisme, kompetensi, empati, dan etika.²⁶ Sementara dari sisi manajemen kelembagaan, kelemahan utama terletak pada desain organisasi yang tidak dirancang khusus untuk pemberian pelayanan kepada masyarakat, yang penuh dengan hierarki yang menyebabkan pelayanan menjadi berbelit-belit dan tidak terkoordinasi.

Berdasarkan berbagai catatan masalah dalam sektor pelayanan publik di atas, mayoritas penyebab masalah dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia. Oleh karena itu, poin-poin ini seharusnya menjadi bahan evaluasi dan monitoring secara berkala oleh penyelenggara pelayanan publik agar kualitas pelayanan publik setiap tahunnya terus membaik. Selain itu, penyelenggara pelayanan publik juga harus terus meningkatkan kapasitas para petugas pengelola pengaduan melalui pelatihan-pelatihan yang mendukung dan mampu menjawab harapan masyarakat di era sekarang, yang penuh dengan kemajuan teknologi di mana kecepatan dan profesionalitas menjadi dua hal yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat.²⁷

Peningkatan kapasitas tersebut harus mencakup pelatihan dalam penggunaan teknologi informasi, pemahaman yang mendalam tentang standar pelayanan publik, serta pengembangan soft skills seperti komunikasi yang efektif dan empati. Dengan demikian, penyelenggara pelayanan publik tidak hanya dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas

²⁵ Ombudsman RI, "Red Flag Sektor Pelayanan Publik Indonesia," accessed May 22, 2024, <https://ombudsman.go.id:443/perwakilan/news/r/pwkinternal--red-flag-sektor-pelayanan-publik-indonesia>.

²⁶ Ni Putu Tirka Widanti, "Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur," *Jurnal Abdimas Peradaban* 3, no. 1 (September 9, 2022): 73–85, <https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>.

²⁷ Riska Chyntia Dewi and Suparno Suparno, "MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK," *Jurnal Media Administrasi* 7, no. 1 (July 16, 2022): 78–90, <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>.

layanan, tetapi juga dapat membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik yang responsif, transparan, dan akuntabel merupakan kunci untuk mencapai tujuan ini, dan memerlukan komitmen yang kuat dari semua pihak terkait.

Kondisi Pelayanan di UP PMPTSP Jakarta Utara

Agar penelitian lebih fokus dan mengkerucut, dari pembahasan yang ditujukan, maka batasan ruang lingkup pada penelitian ini adalah mengenai proses Internal dan pengembangan pemberi layanan publik pada UP PMPTSP di Kelurahan Semper Timur dan Kalibaru Kota Administrasi Jakarta Utara periode 2021-2022 saja. Pemberi layanan publik pada UP PMPTSP di Kelurahan Semper Timur dan Kalibaru Kota Administrasi Jakarta Utara pada tahun 2021-2022 berdasarkan jenjang pendidikan adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Pemberi layanan publik pada UP PMPTSP di Kelurahan Semper Timur dan Kalibaru Kota Administrasi Jakarta Utara pada Tahun 2021-2022 Berdasarkan Jenjang Pendidikan

No.	Nama Kelurahan	Jabatan Pemberi Layanan	Jenjang Pendidikan
1	Semper timur	Kepala Unit	S-2 (Magister)
		Staff	D-3 (Diploma 3)
2	Kalibaru	Kepala Unit	S-2 (Magister)
		Staff	S-2 (Magister)

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel di atas, di Kelurahan Semper Timur kepala unit dan staff memiliki level jenjang Pendidikan yang berbeda. Untuk kepala unit level jenjang pendidikannya adalah S-2 (Magister) sedangkan staffnya masih berada di level jenjang Pendidikan D-3 (Diploma 3). Namun, di Kelurahan Kalibaru kepala unit beserta staff nya sudah berada di level jenjang Pendidikan yang sama yaitu S-2 (Magister).

Selanjutnya, peneliti melakukan observasi langsung melalui pengamatan dan wawancara terkait jumlah perizinan yang masuk, perizinan yang selesai, perizinan yang ditolak dan perizinan yang sedang dalam proses pada tahun 2021-2022, hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Jumlah Perizinan Yang Masuk, Perizinan Yang Selesai, Perizinan Yang Ditolak dan Perizinan Yang Sedang Dalam Proses Pada Tahun 2021

No	Nama Kelurahan	Perizinan yang Masuk	Perizinan yang Selesai	Perizinan yang Ditolak	Perizinan yang Sedang dalam Proses
1	Samper Timur	3690	3690	0	0
2	Kalibaru	2313	2313	0	0

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2024)

Tabel 3. Jumlah Perizinan Yang Masuk, Perizinan Yang Selesai, Perizinan Yang Ditolak dan Perizinan Yang Sedang Dalam Proses Pada Tahun 2022

No	Nama Kelurahan	Perizinan yang Masuk	Perizinan yang Selesai	Perizinan yang Ditolak	Perizinan yang Sedang dalam Proses
1	Samper Timur	3557	3557	0	0
2	Kalibaru	1619	1619	0	0

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2024)

Kemudian, dilakukan survei kepuasan masyarakat pemberi layanan publik pada UP PMPTSP di Kelurahan Semper Timur dan Kalibaru Kota Administrasi Jakarta Utara periode 2021-2022 dengan pertanyaan dan skor penilaian sebagai berikut:

Tabel 4. Daftar Pertanyaan yang Diajukan kepada Responden

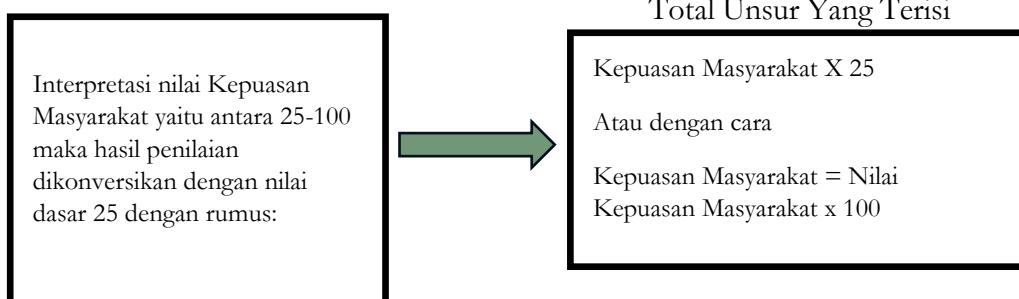
No	Daftar Pertanyaan	Jika Anda SANGAT PUAS Pilih Angka			
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
1	Pertanyaan pelayanan mudah dipahami	1	2	3	4
2	Prosedur dalam mengajukan permohonan layanan cukup mudah	1	2	3	4
3	Estimasi waktu terinformasi dengan jelas	1	2	3	4
4	Tidak dikenakan biaya di luar ketentuan	1	2	3	4
5	Mudah untuk mendapatkan layanan (dari awal sampai hasil diterima)	1	2	3	4
6	Sistem online (Jakevo) menyampaikan informasi secara jelas dan mudah dipahami	1	2	3	4
7	Petugas memberikan pelayanan yang ramah dan sopan kepada masyarakat	1	2	3	4
8	Keluhan dan pengaduan yang disampaikan mendapatkan respon yang baik dari petugas	1	2	3	4
9	Sistem online (Jakevo) mudah diakses	1	2	3	4
10	Secara keseluruhan, seberapa puas Anda dengan pelayanan?	1	2	3	4

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan hasil yang diberikan oleh responden kemudian dilakukan penghitungan dengan penghitungan nilai rata-rata pada setiap aspek pelayanan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Pertanyaan}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Skor Kepuasan Masyarakat = Total Dari Nilai Persepsi Per Pertanyaan X Nilai Penimbang



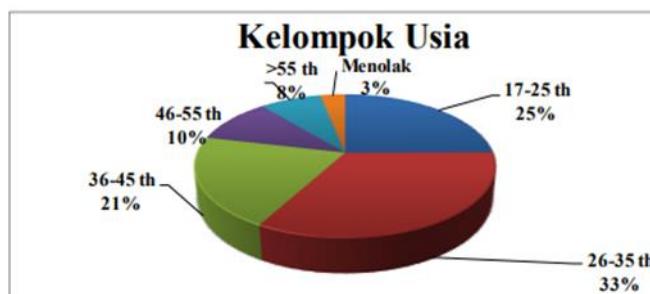
Hasil perhitungan di atas kemudian disesuaikan dengan tabel nilai persepsi, nilai Interval Survey Kepuasan Masyarakat, nilai interval konversi Survey Kepuasan Masyarakat, Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, sehingga bisa diketahui mutu pelayanan dan kinerjanya.

Tabel 5. Nilai Persepsi, Nilai Interval Survey Kepuasan Masyarakat, Nilai Interval Konversi Survey Kepuasan Masyarakat, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval Survey Kepuasan Masyarakat	Nilai Interval Konversi Survey Kepuasan Masyarakat	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00-2.59	25-64.99	D	Tidak Baik
2	2.60-3.06	65-76.6	C	Kurang Baik
3	3.07-3.53	76.61-88.3	B	Baik
4	3.54-4.00	88.31-100	A	Sangat Baik

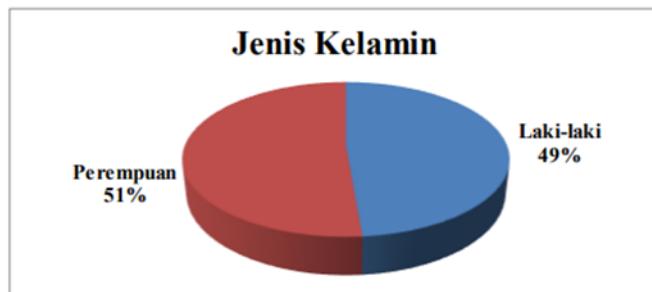
Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kemudian, peneliti melakukan survey kepuasan kepada responden. Jumlah responden adalah sebanyak 3.510 orang. Dari jumlah tersebut, tampak bahwa kelompok usia 26-35 tahun, 17-25 tahun dan 36-45 tahun terdistribusi merata dengan prosentase sebesar 33%, 25% dan 21%. Sisanya kelompok usia 46-55 tahun 10%, kelompok usia lebih dari 55 tahun 8% dan 3 % responden yang menolak.



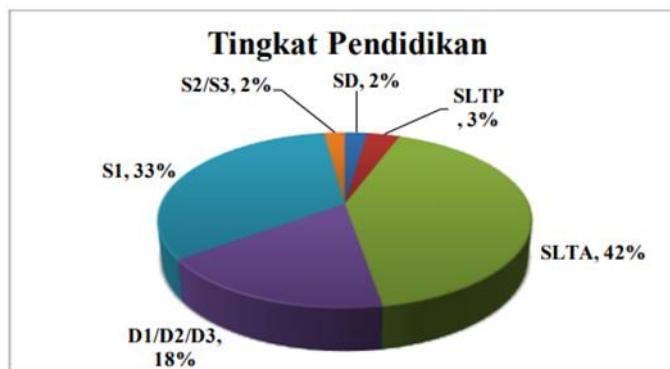
Gambar 1. Persentase Responden Berdasarkan Kelompok Usia

Berdasarkan jenis kelamin, sebagian responden adalah perempuan 51% dan laki-laki 49%.



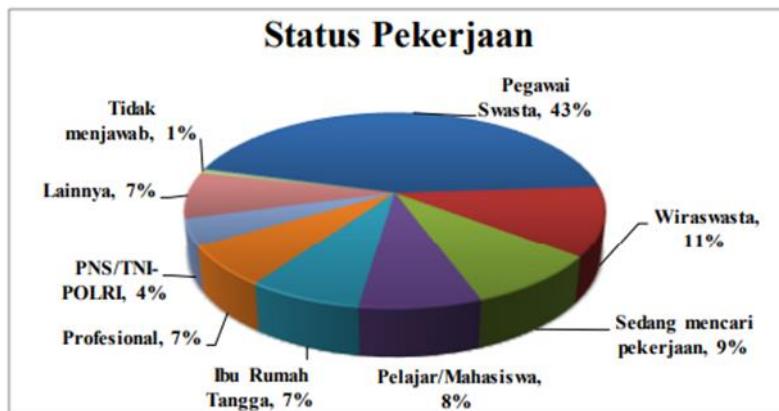
Gambar 2. Persentase Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan tingkat pendidikan, 42% berpendidikan SLTA, lulusan S1 33%, Diploma 18%, lulusan SLTP 3%, sedangkan lulusan Pasca Sarjana dan SD dengan prosentase yang sama sebesar 2%.



Gambar 3. Persentase Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

Jika dilihat dari status pekerjaannya, 43% berstatus Pegawai Swasta, Wiraswasta sebesar 11%. Sedang mencari pekerjaan 9%, Pelajar/Mahasiswa 8%, Ibu rumah tangga dan Profesional dengan prosentase masing-masing 7%. Pekerjaan Lainnya 7% (Buruh dan Pengurus pelayanan masyarakat/sosial masing-masing 2%, dan Perawat, PJLP, dan Ojek/driver online masing-masing 1%), PNS/TNI-POLRI 4%, dan sisanya 1% responden tidak memberikan jawaban.



Gambar 4. Persentase Responden berdasarkan Status Pekerjaan

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat di Kelurahan Kalibaru pada semester 1 tahun 2021 adalah sebesar 86,67 atau masuk kategori Baik (B) dan pada semester 2 tahun 2021 adalah sebesar 95,83 atau masuk kategori sangat baik (A) dengan rata-rata di tahun 2021 adalah 91,25 atau masuk kategori sangat baik (A). Sedangkan di kelurahan Semper Timur pada semester 1 tahun 2021 adalah sebesar 78,79 atau masuk kategori atau masuk kategori Baik (B) dan pada Semester 2 tahun 2021 adalah sebesar 86,11 atau masuk kategori Baik (B) dengan rata-rata di tahun 2021 adalah 82,45 atau masuk kategori Baik (B).

Kemudian pada semester 1 tahun 2022 di Kelurahan Kalibaru adalah sebesar 86,67 atau masuk kategori Baik (B) dan pada semester 2 tahun 2022 adalah sebesar 94,62 atau masuk kategori sangat baik (A) dengan rata-rata di tahun 2022 adalah 90,64 atau masuk kategori sangat baik (A). Sedangkan di Kelurahan Semper Timur pada semester 1 tahun 2022 adalah sebesar 78,79 atau masuk kategori atau masuk kategori Baik (B) dan pada Semester 2 tahun 2022 adalah sebesar 97,98 atau masuk kategori sangat baik (A) dengan rata-rata di tahun 2022 adalah 88,38 atau masuk kategori sangat baik (A).

Data kepuasan masyarakat di Kelurahan Kalibaru dan Semper Timur menunjukkan tren peningkatan yang signifikan dari tahun 2021 hingga 2022. Kelurahan Kalibaru mencatat skor kepuasan yang tinggi sepanjang periode tersebut, dengan kategori baik hingga sangat baik. Sementara itu, Kelurahan Semper Timur mengalami peningkatan yang lebih mencolok, terutama pada Semester 2 Tahun 2022 yang mencapai kategori sangat baik.

Dari data di atas, di Kelurahan Kalibaru, stabilitas dalam skor kepuasan ini menunjukkan bahwa mereka telah memiliki sistem pelayanan yang baik dan berfungsi secara konsisten. Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kalibaru mungkin termasuk prosedur pelayanan yang efisien, petugas pelayanan yang kompeten dan ramah, serta infrastruktur yang memadai. Prosedur yang jelas dan efisien dalam memberikan layanan publik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Petugas pelayanan yang terampil dan ramah dapat menciptakan pengalaman

positif bagi masyarakat, sementara fasilitas fisik dan teknologi yang memadai mendukung kelancaran proses pelayanan.

Sebaliknya, Kelurahan Semper Timur menunjukkan peningkatan yang lebih mencolok dalam kepuasan masyarakat, terutama pada Semester 2 Tahun 2022. Ini menunjukkan adanya upaya signifikan dalam memperbaiki kualitas layanan selama periode tersebut. Faktor-faktor yang mungkin berkontribusi terhadap peningkatan ini meliputi peningkatan pelatihan sumber daya manusia, implementasi teknologi baru, dan responsif terhadap umpan balik masyarakat. Program pelatihan dan pengembangan bagi petugas pelayanan mungkin telah meningkatkan kualitas interaksi dengan masyarakat. Penggunaan teknologi baru untuk mempercepat proses pelayanan dan mengurangi birokrasi dapat berdampak positif pada kepuasan masyarakat. Mendengarkan umpan balik dari masyarakat dan melakukan penyesuaian berdasarkan masukan tersebut dapat meningkatkan persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan.

Analisis menunjukkan bahwa Kelurahan Semper Timur berhasil meningkatkan kepuasan masyarakat secara konsisten dari tahun ke tahun, sementara Kelurahan Kalibaru mempertahankan level kepuasan yang tinggi sepanjang periode tersebut. Hal ini memberikan gambaran bahwa upaya perbaikan dan pelayanan masyarakat di Kelurahan Semper Timur mungkin lebih efektif dibandingkan dengan Kelurahan Kalibaru selama periode tersebut. Perbedaan ini bisa disebabkan oleh strategi peningkatan yang berbeda atau kondisi awal yang berbeda. Kelurahan Semper Timur mungkin telah mengadopsi strategi peningkatan yang lebih agresif atau inovatif dibandingkan dengan Kelurahan Kalibaru. Selain itu, Kelurahan Semper Timur mungkin memulai dengan tingkat kepuasan yang lebih rendah, sehingga ada lebih banyak ruang untuk perbaikan yang signifikan.

Kesimpulan

Melihat dari hasil survei kepuasan masyarakat di atas, kesimpulannya adalah hasil survei kepuasan masyarakat di Kelurahan Kalibaru lebih tinggi. Tingkat kepuasannya dibandingkan di Kelurahan Semper Timur dikarenakan pemberi pelayanan baik kepala unit maupun staffnya sudah berjenjang Pendidikan magister (S-2) sedangkan staff di Kelurahan Semper Timur masih berjenjang Pendidikan Diploma Tiga (D-3). Kualitas aparatur sipil negara adalah merupakan salah satu kunci keberhasilan dari sebuah reformasi birokrasi. Oleh karena itu disarankan agar kualitas pelayanan semakin meningkat dari tahun ke tahun, pemberi pelayanan diberikan pelatihan hingga beasiswa agar dapat meningkatkan level jenjang pendidikannya sehingga dapat meningkatkan kualifikasi, menambah dan memperdalam pengetahuan sehingga bisa meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan terbaik.

Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami faktor-faktor yang menyebabkan perbedaan ini secara lebih mendalam. Beberapa area yang dapat dieksplorasi termasuk analisis kualitatif melalui wawancara mendalam dengan warga dan petugas pelayanan untuk mendapatkan wawasan yang lebih detail tentang pengalaman dan persepsi mereka. Studi komparatif juga dapat dilakukan untuk membandingkan

strategi peningkatan yang diterapkan di kedua kelurahan untuk mengidentifikasi praktik terbaik yang dapat diadopsi oleh kelurahan lain. Selain itu, evaluasi kebijakan lokal yang mungkin berpengaruh pada efektivitas layanan publik dan kepuasan masyarakat dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor ini. Dengan pemahaman yang lebih baik, dapat dikembangkan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanan publik di kedua kelurahan dan daerah lainnya.

Daftar Pustaka

- Annur, Cindy Mutia. "Persyaratan Berbelit, Keluhan Utama Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik | Databoks," 2021. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/12/20/persyaratan-berbelit-keluhan-utama-masyarakat-terhadap-pelayanan-publik>.
- Assyakurrohim, Dimas, Dewa Ikhram, Rusdy A. Sirodj, and Muhammad Win Afgani. "Metode Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif." *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer* 3, no. 01 (2023): 1–9.
- Bahtiar, Andhi, Agus Purwadianto, and Vishnu Juwono. "Analisa Kewenangan Badan Intelijen Negara (BIN) dalam Penanganan Pandemi Covid-19." *JIIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan* 6, no. 2 (September 30, 2021): 178–92. <https://doi.org/10.14710/jiip.v6i2.11475>.
- Bisri, Mashur Hasan, and Bramantyo Tri Asmoro. "Etika Pelayanan Publik Di Indonesia." *Journal of Governance Innovation* 1, no. 1 (April 18, 2019): 59–76. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>.
- Dalilah, Elih, and Vishnu Juwono. "Evaluasi Implementasi Kebijakan LHKPN: Dimensi Program." *Integritas: Jurnal Antikorupsi* 7, no. 2 (2021): 311–24. <https://doi.org/10.32697/integritas.v7i2.861>.
- Dewi, Riska Chyntia, and Suparno Suparno. "MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK." *Jurnal Media Administrasi* 7, no. 1 (July 16, 2022): 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>.
- Kusumastuti, Retno, Mesnan Silalahi, Maxensius Tri Sambodo, and Vishnu Juwono. "Understanding Rural Context in the Social Innovation Knowledge Structure and Its Sector Implementations." *Management Review Quarterly* 73, no. 4 (December 1, 2023): 1873–1901. <https://doi.org/10.1007/s11301-022-00288-3>.
- Limbong, Alber Tandi. "Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan E-Ktp Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur," 2017. [https://ejurnal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/06/Jurnal%20Alber%20Tandi%20Limbong%20\(06-07-17-02-48-40\).pdf](https://ejurnal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/06/Jurnal%20Alber%20Tandi%20Limbong%20(06-07-17-02-48-40).pdf).
- M.A, Morrisan. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana, 2012.
- Mulyana, Cahyana. "Survei Populi Pelayanan Negara Masih Berbelit di Mata Rakyat." Mediaindonesia.com, 2021. <https://mediaindonesia.com/politik-dan-hukum/459017/survei-populi-pelayanan-negara-masih-berbelit-di-mata-rakyat>.
- Nurhadi, Nurhadi. "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah." *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 2, no. 2 (2018): 137–50. <https://doi.org/10.14421/EkBis.2018.2.2.1100>.

- Pemerintah RI. "UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Rencana Umum Energi Nasional, 73, 1–6," 2017.
- Pemprov DKI Jakarta. "Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta." Jakarta, 2019. chrome-extension://efaidnbmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://pelayanan.jakarta.go.id/download/publikasi/profil-dpmptsp.pdf.
- Rahayu, Amy. Y.S., and Juwono V. *Birokrasi & Governance : Teori, Konsep dan Aplikasinya | Perpustakaan*. Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2019. //digilib.itbwigalumajang.ac.id/index.php?p=show_detail&id=7907.
- RI, Ombudsman. "Red Flag Sektor Pelayanan Publik Indonesia." Accessed May 22, 2024. https://ombudsman.go.id:443/perwakilan/news/r/pwkinternal--red-flag-sektor-pelayanan-publik-indonesia.
- Riani, Ni Ketut. "STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK." *Jurnal Inovasi Penelitian* 1, no. 11 (March 28, 2021): 2443–52. https://doi.org/10.47492/jip.v1i11.489.
- Rinaldi, Rudi. "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK." *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)* 2, no. 1 (September 12, 2012): 22–34. https://doi.org/10.31289/jap.v2i1.945.
- Ruslim, Tommy Setiawan, and Mukti Rahardjo. "PADA RESTORAN ABUBA STEAK DI GREENVILLE" 2 (2016): 51–65.
- Suryana, Suryana. "Pelayanan Publik : Kewajiban Dan Kendalanya." *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi* 13, no. 1 (2019). https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/270.
- Tantowi, Rahmat. "Standar Pelayanan Minimal (SPM) Sebagai Strategi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Review Terhadap Peraturan Pemerintah)." *Jurnal Samudra Ekonomika* 3, no. 2 (November 27, 2019): 175–85. https://doi.org/10.0123/jse.v3i2.1891.
- Tjiptono dan Chandra, 2012. "Kualitas Layanan, Keinginan Pelanggan." *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 1967, 14–35.
- Wakhid, Ali Abdul. "REFORMASI PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA." *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam* 13, no. 1 (June 13, 2017): 53–59. https://doi.org/10.24042/tps.v13i1.1619.
- Widanti, Ni Putu Tirka. "Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur." *Jurnal Abdimas Peradaban* 3, no. 1 (September 9, 2022): 73–85. https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11.
- Yuliana. "Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menurut Ekonomi Islam." *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 2014.
- Yusuf, Ramayani, Heny Hendawati, and Lili Adi Wibowo. "Pengaruh Konten Pemasaran Shoppe Terhadap Pembelian Pelanggan." *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan ilmu Sosial* 1, no. 2 (2020): 506–15. https://doi.org/10.38035/JMPIS.

