

Partisipasi Masyarakat dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Berkualitas di Kabupaten Labuhanbatu

Sefri Doni¹, Rita Purnama Sari², Siti Masliyah Lubis³

¹Balitbang Kabupaten Labuhanbatu, Rantauprapat, Indonesia. Email: sefridoni@gmail.go.id

²Balitbang Kabupaten Labuhanbatu, Rantauprapat, Indonesia. Email: ritapurnamasari07@gmail.com

³Balitbang Kabupaten Labuhanbatu, Rantauprapat, Indonesia. Email: siti.masliyah.lubis@mail.go.id

Artikel Diterima: (24 November 2022)

Artikel Direvisi: (03 April 2023)

Artikel Disetujui: (05 Juni 2023)

ABSTRACT

This research is intended to reveal the existing condition of public services and the level of community participation in public services in Labuhanbatu Regency with the following objectives: 1) to find out the existing condition of the compliance level of the Local Government of Labuhanbatu Regency to public service standards, 2) to find out the level of community participation in public services in Labuhan Batu District. This research was conducted at 8 locations, namely the Population and Civil Registration Service, Investment Service and One Stop Services, Social Service, Sigambal Health Center, Negeri Lama Health Center, Education Office, Manpower Office and Library and Archives Service. The method used is qualitative with data collection techniques by interviews, observation and document review. The results of the study show that the current condition of public services in Labuhanbatu Regency still has many shortcomings when viewed from the minimum standards as mandated by Law Number 20 of 2009 concerning Public Services. Not only that, community participation is also still very low in planning, monitoring and evaluating the implementation of public services in Labuhanbatu Regency. Thus the Regional Government of Labuhanbatu Regency needs to improve overall guidance, supervision and evaluation of the implementation of public service delivery in Labuhanbatu Regency.

Keywords: Public Service, Community Participation, Labuhanbatu

ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengungkap kondisi eksisting pelayanan publik dan tingkat partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik di Kabupaten Labuhanbatu dengan tujuan sebagai berikut: 1) mengetahui kondisi eksisting tingkat kepatuhan Pemerintah Daerah Kabupaten Labuhanbatu terhadap standar pelayanan publik, 2) mengetahui tingkat partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik di Kabupaten Labuhanbatu. Penelitian ini dilakukan pada 8 lokasi yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Sosial, Puskesmas Sigambal, Puskesmas Negeri Lama, Dinas Pendidikan, Dinas Tenaga Kerja dan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan kajian dokumen. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kondisi terkini pelayanan publik di Kabupaten Labuhanbatu masih memiliki banyak kekurangan jika ditinjau dari standar minimal sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tidak hanya itu partisipasi masyarakat juga masih sangat rendah dalam perencanaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Kabupaten Labuhanbatu. Dengan demikian Pemerintah Daerah Kabupaten Labuhanbatu perlu untuk meningkatkan pembinaan,

pengawasan, dan evaluasi menyeluruh terhadap pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Labuhanbatu.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Partisipasi Masyarakat, Labuhanbatu

Pendahuluan

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD, 1945) mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, diantaranya adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut bermakna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima, sebagaimana tercantum dalam penjelasan atas Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Undang-Undang Nomor 25, 2009). Pelayanan publik yang prima dan memenuhi harapan masyarakat merupakan muara dari Reformasi Birokrasi, sebagaimana tertulis dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025 (Peraturan Presiden, 2010, pp. 2010–2025) yang menyatakan bahwa visi Reformasi Birokrasi adalah pemerintahan berkelas dunia yang ditandai dengan pelayanan publik yang berkualitas.

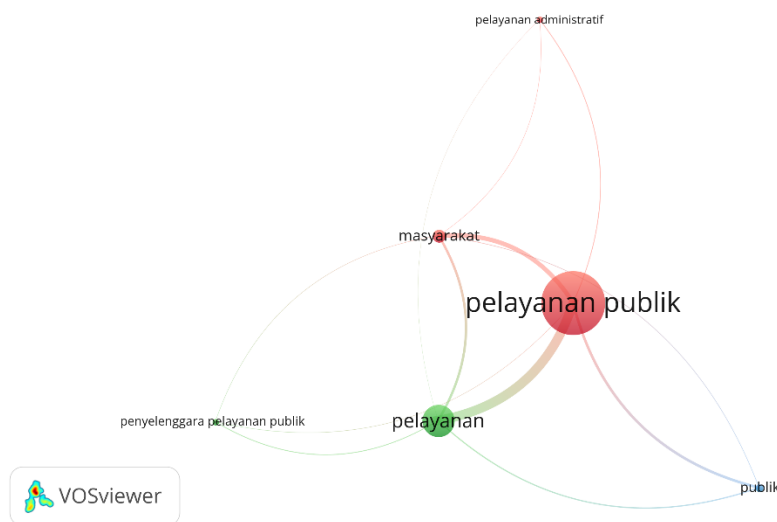
Namun pada kenyataannya pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari harapan masyarakat. Survei kepatuhan terhadap standar pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI di 39 kementerian/lembaga (K/L), 34 provinsi dan 514 kabupaten/kota pada tahun 2021 memperlihatkan wajah buruk pelayanan publik, khususnya di level provinsi/kabupaten. Sebanyak 13 provinsi masuk kategori zona hijau, 19 provinsi masuk zona kuning atau berkepatuhan sedang dan dua provinsi masuk zona merah (berkepatuhan rendah). Di level kabupaten/kota, 137 daerah berpredikat baik (hijau), 287 daerah berkepatuhan sedang (zona kuning), dan 90 daerah berkepatuhan buruk (zona merah) (Developer, 2021). Dari 287 Kabupaten/kota yang berpredikat kepatuhan sedang termasuk di dalamnya adalah Kabupaten Labuhanbatu. Kabupaten Labuhanbatu naik dari peringkat kepatuhan buruk pada tahun 2019 dengan nilai 35,39 (Ombudsman, 2019) menjadi tingkat kepatuhan kuning pada tahun 2021 (Ombudsman, 2021) dengan perolehan nilai sebanyak 51,58. Pencapaian tersebut merupakan indikasi yang baik, namun kenaikan angkanya masih belum signifikan. Tentu hal ini tidak bisa dibiarkan, mengingat hal tersebut merupakan bagian dari misi kepala daerah yaitu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang merakyat, bersih dan profesional yang perlu ditindaklanjuti oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik mengikuti beberapa asas yang tercantum dalam UU Pelayanan Publik, seperti kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Sebagian besar asas ini telah diterapkan oleh organisasi perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik di Kabupaten Labuhanbatu sesuai UU Pelayanan Publik. Namun, masih ada beberapa asas yang belum diimplementasikan secara optimal. Perbaikan kinerja pelayanan publik menjadi prioritas bagi pemerintah, pengguna layanan, dan pelaku pasar dalam mencapai peningkatan yang lebih baik (Dwiyanto, 2021). Pemerintah berkepentingan dengan upaya perbaikan pelayanan publik

karena perbaikan pelayanan publik dapat memperbaiki legitimasi pemerintahan. Membaiknya pelayanan publik juga akan memperkecil biaya birokrasi, yang akhirnya dapat memperbaiki kesejahteraan pengguna dan efisiensi mekanisme pasar.

Kualitas pelayanan publik di Kabupaten Labuhanbatu masih jauh dari harapan karena rendahnya partisipasi masyarakat. Padahal partisipasi masyarakat sangat penting dalam semua tahapan penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah telah mengeluarkan pedoman untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui partisipasi masyarakat (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi, 2009). Partisipasi masyarakat telah terbukti memberikan manfaat dalam pengambilan keputusan yang lebih baik dan mudah diterapkan, karena mencerminkan kepentingan masyarakat. Selain itu, partisipasi masyarakat juga memungkinkan pengembangan kapasitas jangka panjang untuk mengatasi masalah sosial yang kompleks dan meredakan perbedaan dan kesalahpahaman yang sudah ada dalam masyarakat.

Gambar 1. Analisis Bibliometrik terhadap Penelitian Pelayanan Publik



Penelitian tentang pelayanan publik sebenarnya sudah banyak dilakukan. Berdasarkan analisis bibliometrik yang dilakukan terhadap 200 artikel tentang pelayanan publik ditemukan bahwa penelitian yang sudah ada lebih didominasi pada pelayanan publik dan masih sedikit yang melibatkan partisipasi masyarakat. Tidak hanya itu penelitian pelayanan publik yang melibatkan masyarakat khususnya di Kabupaten Labuhanbatu belum pernah dilakukan.

Metodologi

Penelitian ini dilakukan di 8 OPD di Kabupaten Labuhanbatu. OPD tersebut adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Sosial, Puskesmas Sigambal, Puskesmas Negeri Lama, Dinas Pendidikan, Dinas Tenaga Kerja dan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. Pemilihan lokus tersebut menggunakan teknik *Purposive Sampling* dengan kriteria memiliki produk pelayanan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat. Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Proses pengumpulan data dilakukan melalui kegiatan wawancara, pengamatan, *Focus Group Discussion* (FGD) serta studi dokumen. Observasi dan wawancara dilakukan langsung di lokus penelitian di 8 OPD. Wawancara dilakukan dengan informan kunci

yaitu kepala dinas OPD terkait atau yang mewakili. FGD dilakukan sebanyak satu kali dengan melibatkan semua informan dari 8 OPD.

Pengumpulan data dilakukan secara gabungan dengan analisis data induktif untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih fokus pada makna daripada generalisasi. Data diolah secara kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui langkah-langkah berikut: 1) membaca dan menguraikan makna setiap pernyataan yang signifikan dari hasil observasi, wawancara, FGD, dan dokumen; 2) mereduksi data yang tidak relevan; 3) mengorganisir makna yang terumuskan ke dalam kelompok tema; dan 4) menyusun deskripsi lengkap tentang penanganan sampah berbasis pemberdayaan masyarakat. Untuk memastikan keabsahan data, peneliti melakukan triangulasi dengan langkah: 1) membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara; 2) membandingkan pernyataan informan di depan umum dengan pernyataan pribadi; 3) membandingkan pernyataan informan tentang situasi penelitian dengan pernyataannya sepanjang waktu; dan 4) membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen terkait.

Hasil dan Pembahasan

Penjelasan terhadap hasil penelitian dibagi menjadi dua bagian yaitu yang pertama terkait kondisi eksisting tingkat kepatuhan Kabupaten Labuhanbatu terhadap standar pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009. Kedua, terkait tingkat partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik di Kabupaten Labuhanbatu yang dibagi dalam tiga bagian yaitu 1) partisipasi masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan publik, 2) partisipasi masyarakat dalam menyampaikan laporan atau pengaduan serta keterlibatan kelompok masyarakat untuk mengawasi pelayanan publik, 3) partisipasi masyarakat dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat.

1. Kondisi Eksisting Tingkat Kepatuhan Pemerintah Daerah Kabupaten Labuhanbatu Terhadap Standar Pelayanan Publik

1.1. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan. Mengacu kepada UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ada 14 indikator standar pelayanan namun, untuk lebih memudahkan pengumpulan data maka disederhanakan menjadi 5 indikator yang mengacu kepada instrumen yang digunakan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara pada penilaian kepatuhan tahun 2019 dan 2021 yang terdiri dari persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, daftar produk pelayanan, jangka waktu penyelesaian dan biaya/tarif.

Tabel 1. Rekapitulasi Standar Pelayanan Publik Pada OPD Kabupaten Labuhanbatu

No	Lokus	Persyaratan		Mekanisme dan Prosedur		Daftar Produk Layanan		Jangka Waktu Penyelesaian		Tarif	
		ada	tidak	ada	tidak	ada	tidak	ada	tidak	ada	tidak
1.	Disdukcapil	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
2.	DPMPTSP	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1
3.	Dinsos	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1
4.	Puskesmas Sigambal	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1

5.	Puskesmas Negeri Lama	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0
6.	Dinas Pendidikan	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
7.	Disnaker	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1
8.	DispusArsip	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1
	Total	7	1	7	1	6	2	7	1	4	4
	Persentase	87,5	12,5	87,5	12,5	75	25	87,5	12,5	50	50

Sumber: Data Penelitian, 2022

Hasil pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa seluruh OPD yang menjadi fokus penelitian telah memiliki standar pelayanan publik. Namun, beberapa lokus masih kurang lengkap dalam hal kelengkapannya. Ketidaklengkapannya bertentangan dengan amanat Undang-Undang pelayanan publik yang berlaku sejak 18 Juli 2009. Pelanggaran terhadap undang-undang tersebut dapat dikenai sanksi administratif berupa teguran tertulis sebagai bentuk hukuman disiplin ringan. Salah satu pelanggarannya adalah ketidakpartisipasian dan ketidakpatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik terhadap peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik (Abdullah, 2021).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah menyajikan standar pelayanan lengkap untuk semua jenis pelayanan yang dapat dilihat oleh pengguna layanan. Standar pelayanan ini dikembangkan melalui partisipasi dalam penilaian dari lembaga vertikal dan kementerian. Dinas Pendidikan juga memiliki standar pelayanan di area utama, namun terbatas pada layanan pembinaan ketenagaan.

Walaupun sebagian besar lokus penelitian telah menyajikan standar pelayanan publik akan tetapi ditinjau prinsip komunikasi visual media-media yang digunakan belum memenuhi indikator perancangan seperti kesatuan (*unity*), keseimbangan (*balance*), proporsi (*proportion*), irama (*rhythm*), dan dominasi (*domination*) (Yulius, 2016). Masih terdapatnya kekurangan atas standar pelayanan publik pada lokus penelitian disebabkan oleh pemahaman penyelenggara akan pelayanan publik yang masih rendah. Kualitas pelayanan publik telah terbukti mempengaruhi kepuasan masyarakat. Masyarakat merasa puas karena pemberian layanan oleh petugas yang terdiri dari lima dimensi tersebut melebihi ekspektasi yang diharapkan (Novitasari, Utomo, & Murwani, 2020).

Hasil observasi lapangan dan wawancara dengan pihak berwenang di setiap lokus menunjukkan bahwa hanya 30% ASN yang bertugas di lokus penelitian yang memahami undang-undang pelayanan publik dan kewajiban penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Pemahaman yang baik terhadap regulasi tersebut memiliki dampak positif terhadap pencapaian hasil dalam penyelenggaraan pelayanan (Fajri & Julita, 2021).

1.2 Maklumat Layanan

Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. Sebagai wujud komitmen penyelenggaraan pelayanan maka maklumat pelayanan harus dipahami oleh ASN pada OPD penyelenggara pelayanan dan ditampilkan secara jelas dan bisa dibaca oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada lokus terlihat bahwa 6 lokus sudah memiliki maklumat pelayanan sedangkan 2 lainnya belum sebagaimana terlihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Rekapitulasi Ketersediaan Maklumat Pelayanan Pada Lokus Penelitian

No	Lokus	Maklumat Pelayanan	
		Ada	Tidak
1.	Disdukcapil	1	0
2.	DPMPTSP	1	0
3.	Dinsos	1	0
4.	Puskesmas Sigambal	1	0
5.	Puskesmas Negeri Lama	1	0
6.	Dinas Pendidikan	1	0
7.	Disnaker	0	1
8.	DispusArsip	0	1
Total		6	2
Persentase		87,5	12,5

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Meskipun 6 lokus telah memiliki maklumat pelayanan namun maklumat tersebut tidak disajikan dalam ukuran yang proporsional. Dari 6 lokus baru Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menyajikan maklumat pelayanan dengan ukuran yang bisa dilihat dari jarak beberapa meter, sedangkan lokus lainnya menyajikan maklumat pelayanan dalam ukuran yang relatif kecil dan dominan dalam ukuran kertas HVS. Hal ini disebabkan kurangnya pemahaman penyelenggara layanan atas hal tersebut. Padahal proses pelayanan umum cenderung ditentukan oleh pemahaman ASN tersebut terhadap regulasi yang ada agar terciptanya kualitas pelayanan publik yang baik dengan rasa tanggung jawab dengan memberikan kemudahan dan kesederhanaan dalam melayani (Simamora, 2020).

Selain itu, juga ditemukan 2 lokus yang belum memiliki maklumat pelayanan sama sekali. Dua lokus tersebut adalah Dinas Tenaga Kerja dan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. Belum terdapatnya maklumat pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan disebabkan ketidaktahuan penyelenggara layanan akan pentingnya hal tersebut.

1.3 Sarana Prasarana Fasilitas

Sarana dan prasarana, serta fasilitas pelayanan publik minimal terdiri atas ketersediaan ruang tunggu, toilet bagi pengguna layanan dan ketersediaan loket/meja pelayanan.

Tabel 1. Rekapitulasi Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik di OPD

No	Lokus	Ruang Tunggu		Toilet Pengguna Layanan		Loket/meja pelayanan	
		Ada	Tidak	Ada	Tidak	Ada	Tidak
1.	Disdukcapil	1	0	1	0	1	0
2.	DPMPTSP	1	0	1	0	1	0
3.	Dinsos	1	0	0	1	1	0
4.	Puskesmas Sigambal	1	0	1	0	1	0
5.	Puskesmas Negeri Lama	1	0	1	0	1	0
6.	Dinas Pendidikan	1	0	1	0	1	0
7.	Disnaker	1	0	0	1	0	1
8.	DispusArsip	1	0	1	0	1	0
Total		8	0	6	2	7	1
Persentase		100	0	75	25	87,5	12,5

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Dari hasil pengamatan ditemukan bahwa seluruh lokus penelitian telah memiliki ruang tunggu. Ruang tunggu diyakini mempengaruhi pengguna, dan dapat mengurangi efek baik maupun buruk dari menunggu (Juliá Nehme, Torres Iribarra, Cumsille, & Yoon, 2021). Meskipun seluruh lokus telah memiliki ruang tunggu namun beberapa masih belum memadai. Dinas sosial dan Dinas Pendidikan menjadikan lobby depan dan lorong sebagai ruang tunggu bagi pengguna layanan. Upaya untuk menyediakan ruang tunggu ideal bagi pengguna layanan sebenarnya terus di upayakan oleh lokus terkait namun hal tersebut terkendala oleh keterbatasan lahan dan anggaran.

Ketersediaan meja layanan juga masih ada yang belum sesuai dengan seharusnya khususnya pada Dinas Sosial. Meja layanan yang digunakan pada Dinas Sosial bukanlah meja pelayanan bagi masyarakat, melainkan meja kerja yang tidak memenuhi kebutuhan layanan publik. Meja pelayanan merupakan elemen penting dalam kegiatan pelayanan publik dan merupakan bagian dari fasilitas publik (Pramono & Febriyantoko, 2021). Dinas Sosial telah berusaha untuk menggunakan meja pelayanan, tetapi kekurangan anggaran menjadi penyebab utama ketidakmungkinan tersebut. Sementara itu, Dinas Tenaga Kerja sama sekali tidak memiliki meja pelayanan karena layanan langsung dilakukan oleh bidang terkait. Hal ini menunjukkan adanya hambatan dalam reformasi birokrasi, di mana pelayanan di ruangan tertutup dapat menciptakan kesan berbelit-belit, lamban, serta mendorong praktek kolusi, korupsi, nepotisme, dan lain sebagainya (Yusriadi & Misnawati, 2017).

Selain ruang tunggu, beberapa loket atau meja pelayanan juga belum dilengkapi dengan toilet untuk pengguna layanan. Padahal, terdapat hubungan positif dan signifikan antara ketersediaan sarana dan prasarana dengan kepuasan pengguna layanan (Ulandari & Yudawati, 2019). Meskipun toilet telah tersedia di penyelenggara pelayanan yang diteliti, sayangnya toilet-toilet tersebut masih belum memenuhi standar kesehatan dan ideal. Keberadaan toilet yang layak sangat penting tidak hanya untuk pelayanan publik, tapi juga untuk menciptakan kota yang berkelanjutan dan inklusif. Namun, desain toilet yang kurang baik, kurangnya pemeliharaan dan pengelolaan yang memadai, serta keadaan yang tidak higienis dapat menyebabkan penyebaran MRSA dan penyakit yang resisten terhadap obat lainnya (Greed, 2006).

1.4 Pelayanan Khusus

Pelayanan khusus bagi kelompok rentan telah dijamin pada UU tentang Pelayanan Publik. Dinyatakan dalam UU tersebut bahwa terdapat satu kelompok yang dapat difasilitasi dengan perlakuan khusus, yaitu kelompok rentan. Kelompok rentan adalah Lansia, Wanita Hamil, Anak-anak, Korban Bencana Alam dan Korban Bencana Sosial. Berdasarkan penjelasan Pasal 5 ayat (3) UU 39/1999 tentang Hak Asasi Manusia salah satu kelompok rentan lainnya adalah penyandang disabilitas.

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan ditemukan bahwa 7 lokus telah memiliki sarana khusus bagi pengguna baik itu ram/rambatan/kursi roda/jalur pemandu/toilet khusus/ ruang menyusui dan untuk pelayanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus baru satu OPD yang memiliki layanan tersebut yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagaimana terlihat pada Tabel 4.

Tabel 2. Rekapitulasi Sarana dan Prasarana

No	Lokus	Ram/rambatan/kursi roda/ jalur pemandu/toilet khusus/ruang menyusui		Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	
		Ada	Tidak	Ada	Tidak
1.	Disdukcapil	1	0	1	0
2.	DPMPTSP	1	0	0	1
3.	Dinsos	1	0	0	1
4.	Puskesmas Sigambal	1	0	0	1
5.	Puskesmas Negeri Lama	1	0	0	1
6.	Dinas Pendidikan	1	0	0	1
7.	Disnaker	1	0	0	1
8.	DispusArsip	0	1	0	1
	Total	7	1	1	7
	Persentase	87,5	12,5	12,5	87,5

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Sedangkan satu lokus yaitu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sama sekali belum memiliki sarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, dikarenakan desain gedungnya yang tidak memungkinkan untuk mengakomodasi hal tersebut. Pembangunan gedung Perpustakaan dan Kearsipan dulunya tidak menerapkan pendekatan *Universal Design* pada konsep perancangannya (Haikal, 2020).

Selanjutnya untuk ketersediaan pelayanan khusus yang memberikan prioritas bagi pengguna layanan baru satu lokus yang menyediakannya yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yaitu dengan menyediakan loket yang secara terpisah dari loket layanan pada umumnya. Untuk tujuh lokus lainnya belum menyediakan sama sekali layanan khusus bagi kelompok rentan.

1.5 Pengelolaan Pengaduan

Pengelolaan pengaduan merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh Penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018. Dengan melibatkan masyarakat maka Gap elitis birokrat akan hilang dan akan lebih egaliter karena proses politik kebijakan yang nyata (*Peran Warga Negara Dalam Partisipasi Politik Di Era Digital Melalui SP4N-LAPOR! | JESS, n.d.*). Tidak hanya itu laporan merupakan bentuk dari partisipasi masyarakat dalam proses peningkatan kualitas pelayanan publik.

Tabel 3. Rekapitulasi Ketersediaan Sarana Pengaduan, Informasi Prosedur Penyampaian dan Pejabat/Petugas Pengelola Pengaduan

No	Lokus	Ketersediaan sarana pengaduan		Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan		Ketersediaan pejabat/petugas pengelola pengaduan	
		Ada	Tidak	Ada	Tidak	Ada	Tidak
1.	Disdukcapil	1	0	0	1	1	0
2.	DPMPTSP	1	0	0	1	1	0
3.	Dinsos	1	0	0	1	0	1
4.	Puskesmas Sigambal	1	0	0	1	1	0
5.	Puskesmas Negeri Lama	1	0	0	1	1	0
6.	Dinas Pendidikan	1	0	0	1	1	0
7.	Disnaker	1	0	0	1	0	1
8.	DispusArsip	0	1	0	1	0	1
	Total	7	1	0	8	5	3

Persentase	90	10	0	100	62,5	37,5
------------	----	----	---	-----	------	------

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan terhadap lokus penelitian ditemukan bahwa 7 lokus penelitian telah menyediakan sarana pengaduan sebagaimana terlihat pada tabel 4.5 dan 1 lokus belum memilikinya yaitu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. Sedangkan dari 6 lokus yang telah menyediakan sarana pengaduan baru dua lokus yang telah memanfaatkan SP4N Laporan! Dampak dari belum digunakannya SP4N Laporan! sebagai bagian dari pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lokus penelitian mengakibatkan penyelenggara mengelola pengaduan secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik.

Sebagian besar lokus memiliki sarana pengaduan terhadap pelayanan, tetapi belum semua lokus memiliki prosedur penyampaian pengaduan. Ini bisa mengakibatkan pemborosan sumber daya. Tanpa prosedur yang jelas, organisasi kehilangan acuan dalam menjalankan tugasnya, mengakibatkan kinerja yang tidak efektif. Karyawan juga bingung tentang tugas mereka, sedangkan manajemen kesulitan menganalisis dan mengambil keputusan saat terjadi kesalahan atau kekeliruan karena tidak ada pedoman yang jelas (Irawan, 2017).

Selanjutnya, sudah terdapat 5 lokus yang telah menunjuk pejabat pengelola pengaduan dan masih ada 2 lokus yang belum memiliki pejabat pengelola pengaduan. Penunjukan pejabat pengelola pengaduan menjadi sangat penting mengingat penyelesaian pengaduan yang baik perlu didukung juga dengan Admin atau PIC (*Person In Charge*) yang berkompeten dan jeli (Satria & Priyadi, 2020).

1.6 Penilaian Kinerja

Setiap lembaga penyelenggara pelayanan publik sebaiknya melakukan pengukuran kinerja berdasarkan perspektif pengguna layanan. Pengukuran ini dapat dilakukan melalui sarana pengukuran kepuasan pelanggan pada setiap periode layanan atau melalui survei kepuasan pelanggan secara berkala. Sistem rating umumnya digunakan oleh banyak organisasi untuk mendapatkan umpan balik dari pengguna layanan. Rating yang diberikan oleh pelanggan menjadi penting dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan (Arief, A Sundara, & Saputra, 2021).

Tabel 4. Rekapitulasi Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik

No	Lokus	Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan		Laporan indeks kepuasan pelanggan	
		Ada	Tidak	Ada	Tidak
1.	Disdukcapil	0	1	1	0
2.	DPMPTSP	0	1	1	0
3.	Dinsos	1	0	0	1
4.	Puskesmas Sigambal	0	1	0	1
5.	Puskesmas Negeri Lama	1	0	0	1
6.	Dinas Pendidikan	0	1	0	1
7.	Disnaker	0	1	0	1
8.	Dispus Arsip	1	0	0	1
Total		3	5	2	6
Persentase		37,5	62,5	25	75

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Dari 8 lokus penelitian, hanya 3 yang sudah menyediakan sarana pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu Dinas Sosial, Dinas Perpustakaan dan Arsip, serta Puskesmas Negeri Lama. Di Dinas Sosial, pengukuran kepuasan pelanggan baru-baru ini diperkenalkan sebagai persyaratan penilaian kepatuhan penyelenggaraan publik oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Utara pada tahun 2022. Di Dinas Perpustakaan dan Arsip, sarana pengukuran kepuasan pelanggan dibuat sebagai bagian dari tugas aktualisasi CPNS Pustakawan pada OPD tersebut. Pada Puskesmas Negeri Lama, sarana pengukuran kepuasan pelanggan telah tersedia sejak tahun 2019 sebagai bagian dari kelengkapan akreditasi, tetapi belum dikelola dengan baik sehingga tidak ada data kepuasan pelanggan yang bisa diperoleh. Sarana pengukuran kepuasan pelanggan ini memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap disiplin kerja penyelenggara pelayanan (Voviyanita, 2020).

Survei kepuasan masyarakat baru dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada periode tertentu. Namun, lokus OPD lainnya belum melaksanakan survei tersebut karena kurang pemahaman mengenai pelayanan publik yang baik dan benar. Padahal, kepuasan masyarakat merupakan target dari penyelenggara pelayanan. Selain itu, hasil survei juga dapat digunakan sebagai alat evaluasi kinerja pelayanan (Lukito, 2017).

1.7 Visi, Misi dan Moto Pelayanan

Visi, misi dan moto pelayanan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pelayanan publik. Keberadaan visi dan misi pelayanan dapat memudahkan penyelenggaraan pelayanan untuk memahami dengan jelas apa yang menjadi tujuan dari pekerjaannya. Selain itu visi dan misi merupakan tujuan akhir yang menjadi pedoman bagi penyelenggara pelayanan dan dapat difungsikan sebagai dasar kekuatan layanan bermutu ke pengguna layanan (Sukaningtyas, 2017). Oleh karena itu, visi dan misi dari sebuah penyelenggaraan pelayanan sangat berpengaruh untuk meningkatkan motivasi dan semangat pegawai dalam bekerja dan mewujudkan tujuan atau visi tersebut. Tidak hanya itu visi dan misi juga perlu didukung dengan adanya moto pelayanan yang merupakan afirmasi yang membuat pencapaian tujuan menjadi lebih mungkin untuk dilakukan. Dengan tambahan motto pelayanan maka akan mempengaruhi budaya organisasi ke arah yang di inginkan (Dharmanu, 2017).

Tabel 5. Ketersediaan Visi, Misi dan Motto layanan pada OPD

No	Lokus	Visi dan Misi Pelayanan		Motto layanan	
		Ada	Tidak	Ada	Tidak
1.	Disdukcapil	1	0	0	1
2.	DPMPTSP	1	0	1	0
3.	Dinsos	1	0	1	0
4.	Puskesmas Sigambal	1	0	1	0
5.	Puskesmas Negeri Lama	1	0	1	0
6.	Dinas Pendidikan	1	0	1	0
7.	Disnaker	0	1	0	1
8.	DispusArsip	0	1	0	1
Total		6	2	5	3
Persentase		75	25	62,5	37,5

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Hasil observasi yang telah dilakukan pada lokus penelitian menemukan bahwa 6 dari 8 lokus telah memiliki visi dan misi layanan. Sedangkan untuk Motto layanan lima lokus telah memilikinya dan tiga lainnya belum.

1.8 Atribut

Salah satu upaya yang bisa dilakukan untuk meningkatkan tanggung jawab pelaksana pelayanan adalah dengan mengenakan atribut baik itu kartu identitas maupun seragam sehingga pelaksana tidak bisa bersikap di luar kode etik pelayanan dikarenakan mereka akan menjadi sorotan dan obyek pelaporan masyarakat yang mengetahui nama dan jabatan pelaksana. Tidak hanya itu adanya kartu identitas maupun seragam akan membedakan penyelenggara dan pengguna layanan secara kasat mata sehingga memperkecil adanya percaloan dan memberikan rasa aman bagi pengguna layanan.

Tabel 6. Rekapitulasi Penggunaan Penanda Identitas ataupun Seragam dalam Pelayanan Publik

No	Lokus	ID/Seragam	
		Ada	Tidak
1.	Disdukcapil	1	0
2.	DPMPTSP	1	0
3.	Dinsos	1	0
4.	Puskesmas Sigambal	1	0
5.	Puskesmas Negeri Lama	1	0
6.	Dinas Pendidikan	1	0
7.	Disnaker	1	0
8.	DispusArsip	1	0
Total		8	0
Persentase		100	0

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Hasil pengamatan yang dilakukan pada lokus penelitian ditemukan bahwa seluruh lokus telah menggunakan identitas baik itu berupa kartu identitas maupun baju seragam dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut bisa terlihat pada Tabel 8.

Meskipun demikian, sebagian OPD lokus masih menggunakan atribut standar. Penggunaan atribut standar ASN seperti pin korpi dan bed nama masih menyulitkan masyarakat dalam mengenali petugas bagian pelayanan. Adapun lokus yang menggunakan atribut standar tersebut adalah Dinas Tenaga Kerja dan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.

1.9 Pelayanan Terpadu

Efektivitas pelayanan adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan organisasi tersebut dalam memberikan pelayanan pelayanan publik, sedangkan efesiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara *input* (misalnya biaya dan waktu pelayanan yang meringankan pengguna layanan) dan *output* (misalnya produk layanan yang berkualitas) (Monoarfa, 2012). Hemat waktu dan tepat guna dalam pelayanan publik bisa diwujudkan lewat sistem pelayanan terpadu satu pintu. Melalui integrasi pelayanan akan memudahkan pengguna mengakses aneka layanan yang ada dengan dukungan satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan.

Tabel 7. Rekapitulasi Pelayanan Terpadu

No	Lokus	Pelayanan Terpadu		Pelayanan Pada Dinas	
		Ada	Tidak	Ada	Tidak
1.	Disdukcapil	0	1	1	0
2.	DPMPTSP	1	0	1	0
3.	Dinsos	0	1	1	0
4.	Puskesmas Sigambal	0	1	1	0
5.	Puskesmas Negeri Lama	0	1	1	0
6.	Dinas Pendidikan	1	1	1	0
7.	Disnaker	1	1	1	0
8.	DispusArsip	0	1	1	0
	Total	3	7	8	0
	Persentase	37,5	62,5	100	0

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Pengamatan yang telah dilakukan pada lokus penelitian menemukan bahwa hanya tiga lokus telah melaksanakan pelayanan terpadu yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Pendidikan dan Dinas Ketenagakerjaan, sedangkan lima lokus lainnya melakukan pelayanan pada dinas.

1.10 Rekognisi

Rekognisi atau pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas pelayanan. Pengakuan dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi yang akhirnya dapat memberikan kontribusi yang besar bagi instansi dan pelanggan yang dilayani. Hasil pengamatan terhadap pengakuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh lokus penelitian memperlihatkan bahwa 5 dari 8 lokus pernah mendapatkan pengakuan dari Lembaga lain terkait dengan kinerja pelayanan publik yang mereka lakukan sebagaimana terlihat pada Tabel 10.

Tabel 8. Rekognisi

No	Lokus	Rekognisi	
		Ada	Tidak
1.	Disdukcapil	0	1
2.	DPMPTSP	0	1
3.	Dinsos	1	0
4.	Puskesmas Sigambal	1	0
5.	Puskesmas Negeri Lama	1	0
6.	Dinas Pendidikan	1	0
7.	Disnaker	0	1
8.	DispusArsip	1	0
	Total	5	3
	Persentase	62,5	37,5

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Adapun 5 lokus tersebut adalah Dinas Sosial yang memperoleh pengakuan dari Kementerian Sosial Republik Indonesia sebagai Kabupaten Paling Aktif Melakukan Verifikasi dan Validasi Data pada tahun 2019. Selanjutnya Dinas Pendidikan yang memperoleh penghargaan dari Kepala Pusat Layanan Pembiayaan Pendidikan atas pengelolaan PIP terbaik 2 Provinsi Sumatera Utara tahun 2022. Puskesmas Sigambal yang memperoleh akreditasi madya dan

Puskesmas Negeri lama memperoleh akreditasi pertama dari Kementerian Kesehatan pada tahun 2019.

Untuk 3 lokus yang belum memperoleh rekognisi/pengakuan dari Lembaga lain adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Dinas Tenaga Kerja.

2. Tingkat Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Labuhanbatu

2.1 Partisipasi masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan publik

Berdasarkan pengamatan, dokumen, dan wawancara dengan pihak berwenang pada OPD Pelayanan Publik, ditemukan bahwa belum ada pelibatan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan publik. Standar pelayanan publik di setiap lokus disusun oleh bidang yang menangani layanan, tanpa melibatkan masyarakat secara langsung. Hal ini dapat menyebabkan masalah dalam penerapan standar pelayanan, terutama yang berhubungan dengan masyarakat (Khozin, 2010). Tidak hanya itu, standar pelayanan yang sudah tersedia rata-rata sudah berusia lebih dari dua tahun meskipun ada juga OPD yang baru membuat standar pelayanan.

Merujuk kepada tangga partisipasi masyarakat yang ditemukan oleh Sherry Arnstein dan melihat data lapangan yang ditemukan dapat dikategorikan bahwa belum ada partisipasi sama sekali masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan publik di Kabupaten Labuhanbatu.

2.2 Partisipasi Masyarakat dalam menyampaikan laporan atau pengaduan serta keterlibatan kelompok masyarakat untuk mengawasi pelayanan publik

Wawancara dengan pihak berwenang pada OPD Pelayanan Publik menunjukkan rendahnya partisipasi masyarakat dalam menyampaikan laporan atau pengaduan, serta keterlibatan kelompok masyarakat dalam mengawasi pelayanan publik. Misalnya, Dinas Sosial menggunakan saluran SP4N LAPOR! tetapi hanya menerima 4 pengaduan dalam 1 tahun terakhir. Dinas Pendidikan, yang juga menggunakan saluran yang sama dengan Dinas Sosial, belum menerima laporan atau pengaduan dari masyarakat. Sedangkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menerima beberapa laporan pengaduan melalui loket pengaduan, namun laporan tersebut tidak terkait langsung dengan pelayanan, melainkan lebih kepada permasalahan teknis seperti selisih data kependudukan.

Lokus penelitian lain seperti Puskesmas Negeri Lama, Puskesmas Sigambal dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bisa dikatakan belum pernah menerima laporan ataupun pengaduan mengingat tidak tersedianya dokumen yang bisa dijadikan bukti. Rendahnya partisipasi masyarakat dalam menyampaikan laporan atau pengaduan dapat disebabkan berbagai hal, salah satunya adalah rendahnya kesadaran masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan. Salah satu prasyarat munculnya keterlibatan masyarakat adalah kesadaran masyarakat dalam berpartisipasi. Sulit mewujudkan pemerintahan akuntabel jika masyarakatnya tidak memiliki kesadaran kritis akan hak-haknya sendiri (Maani, 2012).

Optimalisasi kualitas pelayanan publik melalui penyampaian aspirasi terus gencar dilakukan oleh pemerintah. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) mendorong lebih banyak lagi kawula muda untuk peningkatan kualitas pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR! Hal tersebut dilakukan mengingat pengguna LAPOR! terbanyak adalah masyarakat dengan rentang usia 20-34 tahun atau sebesar 42 persen.

Sementara, terbanyak kedua ialah masyarakat yang berusia dibawah 20 tahun atau sebesar 25 persen.

2.3 Partisipasi Masyarakat dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat

Hasil pengumpulan data pada OPD lokus ditemukan telah terlihat adanya partisipasi masyarakat dalam pengukuran indeks kepuasan namun hal tersebut terbatas pada OPD tertentu. Dari delapan lokus penelitian, masyarakat baru berpartisipasi pada dua lokus yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pengukuran kepuasan masyarakat terhadap layanan publik menjadi salah satu sarana untuk melibatkan langsung masyarakat dalam evaluasi terhadap pelayanan publik (Wahyudianto, 2015).

Kesimpulan dan Rekomendasi

Tingkat partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik di Kabupaten Labuhanbatu masih sangat rendah yang terlihat dari belum terlibatnya masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan publik dan sedikitnya angka aduan serta sedikitnya masyarakat yang terlibat dalam survei indeks kepuasan masyarakat. Hal tersebut disebabkan rendahnya pemahaman SDM terhadap regulasi yang ada serta terbatasnya anggaran yang tersedia. Pada seluruh lokus penelitian sudah terdapat Standar Pelayanan Publik, Maklumat Layanan, Sarana dan prasarana fasilitas, Pelayanan khusus, Pengelolaan pengaduan, Penilaian kinerja, Visi, Misi dan Moto Pelayanan, Atribut, Pelayanan terpadu dan Rekognisi

Rekomendasi hasil penelitian ini diantaranya, dilakukan penelitian yang serupa pada sampel berbeda dan melakukan penelitian lanjutan untuk menggali lebih dalam penyebab dari masih rendahnya kualitas pelayanan publik di organisasi pemerintahan khususnya di Kabupaten Labuhanbatu.

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini.

Konflik Kepentingan

Penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan artikel ini.

Referensi

- Abdullah, L. (2021). Sengketa Perdata dan Penerapan Sanksi Administrasi dalam Bidang Pelayanan Publik. *Simbur Cahaya*, 28(1), 112–130. <https://doi.org/10.28946/sc.v28i2.1201>
- Arief, L., A Sundara, T., & Saputra, H. (2021). Studi Perbandingan Jaringan Blockchain sebagai Platform Sistem Rating | Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi). *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*. Retrieved from <http://jurnal.iaii.or.id/index.php/RESTI/article/view/2588>
- developer, mediaindonesia.com. (2021, September 26). Survei: Kepercayaan Publik Terhadap Demokrasi Terus Menurun. Retrieved April 12, 2022, from

- <https://mediaindonesia.com/politik-dan-hukum/435535/survei-kepercayaan-publik-terhadap-demokrasi-terus-menurun>
- Dharmanu, I. P. (2017). Modernisasi dan Inovasi dalam Pelayanan Publik Melalui E-Government di Kota Denpasar. *Adhum : Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Ilmu Administrasi Dan Humaniora*, 7(2), 93–108.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. UGM PRESS.
- Fajri, R., & Julita, J. (2021). Pengaruh Transparansi, Partisipasi Masyarakat, Kompetensi Aparatur Desa, dan Pemahaman Regulasi Terhadap Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa. *Jurnal Al-Iqtishad*, 17(2), 209–227. <https://doi.org/10.24014/jiq.v17i2.14463>
- Greed, C. (2006). The role of the public toilet: Pathogen transmitter or health facilitator? *Building Services Engineering Research and Technology*, 27(2), 127–139. <https://doi.org/10.1191/0143624406bt151oa>
- Indonesia, I. *Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*. , (1945).
- Indonesia, I. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. , Pub. L. No. 25 (2009).
- Indonesia, P. *Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025*. , 81 § (2010).
- Indonesia, R. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2009*. , Pub. L. No. 12 (2009).
- Irawan, B. (2017). Analisis Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat di Kantor Samsat Kota Samarinda. *Jurnal Administrative Reform*, 5(1), 1–14. <https://doi.org/10.52239/jar.v5i1.611>
- Juliá Nehme, B., Torres Iribarra, D., Cumsille, P., & Yoon, S.-Y. (2021). Waiting Room Physical Environment and Outpatient Experience: The Spatial User Experience Model as Analytical Tool. *Journal of Interior Design*, 46(4), 27–48. <https://doi.org/10.1111/joid.12205>
- Khozin, M. (2010). Evaluasi Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Studi Pemerintahan*, 1(1). <https://doi.org/10.18196/jgp.2010.0003>
- Labuhanbatu, K. *Peraturan Daerah Kabupaten Labuhanbatu Nomo 4 Tahun 2015 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Kabupaten Labuhanbatu tahun 2005-2025*. , Pub. L. No. 4 (2015).
- Lukito, I. (2017). Implementasi Kebijakan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Layanan Publik Kementerian Hukum Dan Ham ((Implementation of Society Satisfaction Survey Policy At Public Service Units of The Ministry of Law And Human Rights). *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 10(3), 243–256. <https://doi.org/10.30641/kebijakan.2016.V10.243-256>
- Maani, K. D. (2012). Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *TINGKAP*, 8(1), 17–30.
- Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(01). Retrieved from <https://ejournal.ung.ac.id/index.php/JPI/article/view/891>

- Novitasari, F., Utomo, S. W., & Murwani, J. (2020). Apakah Kualitas Pelayanan Publik Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat? *FIPA : Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi*, 8(1). Retrieved from <http://prosiding.unipma.ac.id/index.php/FIPA/article/view/999>
- Ombudsman, O. (2019). *Survei Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik*. Sumatera Utara: Ombudsman Republik Indonesia.
- Ombudsman, O. (2021). *Survei Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik*. Sumatera Utara: Ombudsman Republik Indonesia.
- P, H. W. B. (2015). Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Pemerintah. *Jurnal Bina Praja: Journal of Home Affairs Governance*, 7(4), 331–346. <https://doi.org/10.21787/jbp.07.2015.331-345>
- Peran Warga Negara dalam Partisipasi Politik di Era Digital melalui SP4N-LAPOR! | JESS: JURNAL EDUCATION SOCIAL SCIENCE*. (n.d.). Retrieved from <http://ejournal.iain-tulungagung.ac.id/index.php/epi/article/view/5358>
- Pramono, B., & Febriyantoko, D. (2021, May 3). *Desain Furniture Sektor Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid-19*. Presented at the Seminar Nasional Desain Sosial 2021 bertema Adaptabilitas Desain Sosial – Strategi dan Inovasi di masa Pandemi, Universitas Pelita Harapan. Universitas Pelita Harapan. Retrieved from <http://digilib.isi.ac.id/11544/>
- Satria, J. V., & Priyadi, B. P. (2020). Sistem Manajemen Pengaduan Masyarakat Melalui Laporan! Kemendagri. *Journal of Public Policy and Management Review*, 9(2), 285–299. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v9i2.27360>
- Simamora, A. (2020). *Analisis Tingkat Pemahaman ASN Terhadap UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Kabupaten Humbang Hasundutan*. Retrieved from <http://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/5158>
- Sukaningtyas, D. (2017). Pengembangan Kapasitas Manajemen Sekolah dalam Membangun Pemahaman Visi dan Misi. *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, 36(2), 257–266. <https://doi.org/10.21831/cp.v36i2.11844>
- Ulandari, S., & Yudawati, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pasien. *Care : Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 7(2), 39–53. <https://doi.org/10.33366/jc.v7i2.1087>
- Voviyanita, T. K. (2020). *Pengaruh rating bintang terhadap kepuasan kerja dan disiplin kerja driver Grab di UINSA (Undergraduate, UIN Sunan Ampel Surabaya)*. UIN Sunan Ampel Surabaya. Retrieved from <http://digilib.uinsby.ac.id/42189/>
- Wildan Muhammad Haikal, 15512207. (2020). *Perancangan Gedung Olahraga Ramah Difabel di Gentan, Sleman dengan Pendekatan Universal Design*. Retrieved from <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/24459>
- Yulius, Y. (2016). Peranan Desain Komunikasi Visual sebagai Pendukung Media Promosi Kesehatan. *Besaung : Jurnal Seni Desain Dan Budaya*, 1(3). <https://doi.org/10.36982/jsdb.v1i2.132>
- Yusriadi, Y., & Misnawati, M. (2017). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 99–108. <https://doi.org/10.26858/jiap.v7i2.4954>