

Peningkatan Kompetensi Aparatur dalam Pelayanan Pengaduan Berbasis Online di Kelurahan Kota Cimahi

Increasing Apparatus Competence in Online-Based Complaint Services in Subdistrict of Cimahi City

Irfan Setiawan¹

¹Institut Pemerintahan Dalam Negeri

Penulis Korespondensi

Irfan Setiawan

irfansetiawan@ipdn.ac.id

Civitas Consecratio
Volume 1 Nomor 2 2021: 115–128
© Penulis 2021
DOI: 10.33701/cc.v1i2.2026



Abstrak

Kota Cimahi yang memiliki kepadatan penduduk yang tinggi, memberikan dampak permasalahan sosial kemasyarakatan yang tinggi pula. Permasalahan sosial kemasyarakatan tersebut perlu ditangani dengan cepat oleh kelurahan sebagai pemerintahan terdekat dengan masyarakat. Kelurahan perlu didukung dengan layanan pengaduan yang dapat segera diakses oleh masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan dan penanganan berbagai masalah yang terjadi pada kehidupan masyarakat. Layanan tersebut perlu didukung oleh aparat yang memiliki kompetensi dalam pelayanan pemerintahan yang banyak dikembangkan di kota Cimahi. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berbasis riset dan kajian bertujuan untuk peningkatan kompetensi aparatur dalam pelayanan pemerintahan berbasis *online* pada Kelurahan di Kecamatan Cimahi Selatan khususnya dalam bidang pelayanan pengaduan masyarakat secara *online*. Metode pengabdian melalui empat tahapan, yaitu tahapan koordinasi, tahapan identifikasi target, tahapan analisis data, dan tahapan implementasi kegiatan. Hasil pengabdian kepada masyarakat berbasis riset dan kajian ini menunjukkan bahwa perlunya peningkatan kompetensi aparatur kelurahan dalam pelayanan pengaduan masyarakat secara *online* Kecamatan Cimahi Selatan. Peningkatan dilakukan agar aparatur dapat memahami tata kelola dalam layanan pengaduan secara *online*. Diperlukannya sosialisasi baik secara langsung kepada masyarakat melalui poster dan brosur mengenai layanan pemerintahan secara *online*.

Kata Kunci

kompetensi; aparatur; pelayanan pemerintahan; layanan pengaduan masyarakat

Abstract

Cimahi City which has a high population density, has a high impact on social problems as well. These social problems need to be handled quickly by the kelurahan as the closest government to the community. Kelurahan needs to be supported by complaints services that can be immediately accessed by the community in meeting needs and handling various problems that occur in people's lives. These services need to be supported by officers who have competence in government services which are widely developed in the city of Cimahi. Community service activities based on research and studies aim to increase the competence of the apparatus in online-based government services in Kelurahan at South Cimahi District, especially in the field of online public complaint services. The service method goes through four stages, namely the coordination stage, the target identification stage, the data analysis stage, and the activity implementation stage. The results of community service based on research and

this study indicate that there is a need to increase the competence of urban village apparatus in online public complaints services in South Cimahi District. Improvements are made so that the apparatus can understand governance in online complaint services. The need for direct socialization to the public through posters and brochures about government services online.

Keywords

competence; apparatus; government services; public complaint services

1. Pendahuluan

Covid-19 merupakan pandemi yang saat ini sedang dialami oleh seluruh negara yang ada di dunia (Nursofwa dkk., 2020). Dampak dari pandemi ini tidak hanya berkaitan dengan aspek kesehatan saja, melainkan juga berdampak pada aspek pelayanan pemerintahan. Berbagai upaya telah banyak dilakukan oleh pemerintah pusat sampai hari ini namun belum memberikan dampak yang sangat signifikan dalam menghadapi pandemi Covid-19. Belum signifikannya upaya yang dilakukan pemerintah dalam menghadapi pandemi Covid-19 juga akan berdampak kepada kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah (Ningtyas, 2020). Salah satu instansi pemerintah yang melakukan adaptasi penyelenggaraan pemerintahan selama pandemi Covid-19 adalah Kelurahan di Kota Cimahi yang harus tetap berjalan karena hal ini sangat penting untuk penyelenggaraan administrasi di kelurahan dan memudahkan masyarakat dalam pelayanan kebutuhannya.

Pandemi tersebut menyebabkan setiap orang harus menerapkan protokol kesehatan secara ketat yaitu memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak, dan menghindari kerumunan. Hal ini tentu tidak lepas dari perhatian pemerintah. Pemerintah khususnya Pemerintah Daerah Kota Cimahi tentu memperhatikan protokol kesehatan tersebut mengingat semakin meningkatnya jumlah masyarakat yang positif Covid-19 sehingga perlu adanya pembaharuan terhadap tata cara pelayanan (pikiran-rakyat.com).

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat (Hardiyansyah, 2018) harus tetap dilaksanakan mengingat pemerintahan daerah secara khususnya di Kelurahan merupakan aparat pelaksana pelayanan yang terdekat dengan masyarakat. Sebuah pelayanan dapat dikatakan berhasil adalah ketika masyarakat merasakan adanya kemudahan dalam mengatasi persoalan yang dihadapi dan kepuasan atas jasa yang diberikan oleh pihak instansi atau pemberi pelayanan. Dimensi penting dari kinerja organisasi di sektor publik sebagai output utama organisasi publik adalah layanan (Agus dkk., 2007). Untuk itu perlu adanya upaya yang dilakukan agar pelayanan pemerintahan bisa tetap dilaksanakan dan juga tetap bisa menerapkan protokol kesehatan sehingga pelayanan publik dapat dilaksanakan dan wabah Covid-19 juga dapat dihindari. Salah

satu upaya agar pelayanan tetap terlaksana yaitu melalui pelayanan berbasis *online*.

Peningkatan pelayanan pemerintahan di kelurahan Kota Cimahi yang terus berkembang sesuai dengan kebutuhan serta perkembangan tuntutan dan harapan perlu dibarengi dengan peningkatan kompetensi aparat kelurahan terhadap pelayanan yang berbasis *online* (Kalepo dkk., 2022). Pemberian pelayanan secara *online* di Kota Cimahi (dialogpublik.com, 2020), melalui *website* atau dengan aplikasi lainnya yang sesuai dengan perkembangan yang ada di masyarakat sehingga masyarakat dapat menikmati pelayanan di kelurahan tanpa perlu lagi ke kantor Kelurahan agar penerapan protokol kesehatan di masa pandemi dapat terlaksana dengan baik.

Di sisi masyarakat sebagai penerima pelayanan masih banyak yang tidak mengetahui dan belum paham dengan adanya pelayanan yang berbasis *online*. Pelayanan berbasis *online* tidak hanya pada pelaksanaan pendaftaran pelayanan publiknya saja yang dilaksanakan secara *online*, tetapi output dari layanan tersebut juga dapat di dapat melalui *online*. Output yang dimaksud adalah masyarakat akan diberikan *file* PDF-nya melalui email yang dikirimkan oleh Kantor Kelurahan, sehingga masyarakat dapat mencetak sendiri output dari pelayanan *online* tersebut yang bisa disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku.

Ketidakhahaman masyarakat mengenai hal tersebut mengakibatkan masyarakat tetap datang ke Kantor kelurahan hanya untuk mengambil dokumen cetakannya. Hal tersebut dapat memicu terjadinya kerumunan dan memperbesar kemungkinan bertambahnya kasus masyarakat yang terkena Covid-19. Padahal output tersebut dapat dikirimkan ke email mereka berupa *file* PDF, dan dapat dicetak sendiri di rumah dan ketentuan cetakannya dapat disesuaikan dengan peraturan yang ada misalkan dalam bidang kependudukan diatur dalam peraturan.

Untuk itu, diperlukan adanya alternatif pelayanan yang dapat menghimpun aduan dan keluhan masyarakat secara *online* sehingga pelayanan pemerintahan dapat terlaksana dengan cepat dan baik. Terkait hal tersebut perlunya peningkatan pemahaman aparatur mengenai pelayanan pemerintahan di kelurahan berbasis *online* di Kota Cimahi khususnya pada bidang layanan pengaduan secara *online*. Dengan layanan ini, masyarakat dapat mengakses pengaduan

atau pelaporan atas berbagai masalah yang dapat ditangani oleh kantor kelurahan Kota Cimahi tanpa harus lagi ke kantor kelurahan dan dapat mengurangi jumlah kerumunan masyarakat yang berurusan di kantor tersebut.

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Berbasis Riset dan Kajian ini berlokasi di Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi. Kota Cimahi merupakan salah satu wilayah yang mempunyai rasio kepadatan penduduk tertinggi di Indonesia. Di Kota Cimahi, setiap 1 Km², terdapat 15.643 jiwa. Berdasarkan data pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi, Jumlah penduduk itu terbanyak berada di Kecamatan Cimahi Selatan yang mencapai 233.850 jiwa (Badan Pusat Statistik Kota Cimahi, 2020).

Dari jumlah penduduk tersebut didominasi dengan jenis pekerjaan sebagai karyawan swasta dan buruh industri. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1
Jenis Pekerjaan Penduduk Kecamatan Cimahi Selatan

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah
1.	Wiraswasta	27.403
2.	Karyawan Swasta	87.506
3.	Karyawan BUMN/BUMD	3.673
4.	PNS/TNI/Polri/Pensiunan	18.370
5.	Pedagang/Perdagangan	6.715
6.	Kelompok Profesi	5.851
7.	Buruh Industri	34.589
8.	Bidang Kesehatan	1.923
9.	Pertanian	684
10.	Lain-lain	2.953
11.	Tidak/Belum Bekerja	205.049

Sumber: Profil Kecamatan Cimahi Selatan Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 1 terlihat bahwa jumlah penduduk pada sektor swasta mendominasi pada jenis pekerjaan di Kecamatan Cimahi Selatan dengan Karyawan Swasta sebanyak 87.506 jiwa, Pekerja Buruh sebanyak 34.589 jiwa, wiraswasta sebanyak 27.403 jiwa dan pedagang sebanyak 6.715 jiwa. Sementara pada ASN/TNI/POLRI/Pensiunan sebanyak 18.370 dan kelompok profesi sebanyak 5.851. sementara jumlah pengangguran sebesar 4.589 jiwa.

Jumlah penduduk yang besar dan luas wilayah terbatas akan menyebabkan diperlukannya tempat

tinggal yang memadai bagi masyarakat pekerja sektor swasta di Kecamatan Cimahi Selatan. Hal ini terlihat dari banyaknya tempat tinggal berbentuk kontrakan atau kos-kosan, sebagaimana Tabel 2.

Tabel 2
Data Tempat Kos/Kontrakan di Kecamatan Cimahi Selatan

No.	Kelurahan	Jumlah Tempat Kost	Jumlah Kamar
1.	Cibeber	25	625
2.	Leuwigajah	181	260
3.	Utama	298	1645
4.	Cibereum	506	3233
5.	Melong	655	3.384
Jumlah		1.765	9.147

Sumber: Profil Kecamatan Cimahi Selatan Tahun 2020

Dari data pada Tabel 2 terlihat bahwa jumlah rumah kos/kontrakan di Kecamatan Cimahi selatan sebanyak 1.765 buah dengan jumlah kamar 9.147. Data tersebut menunjukkan padatnya tingkat hunian dari Kecamatan Cimahi Selatan sebagai akibat dari padatnya jumlah penduduk. Hal tersebut juga berhubungan dengan tindak pidana yang ada di Kecamatan Cimahi Selatan, di mana tindak Pencurian kendaraan Bermotor merupakan kejahatan yang banyak terjadi di Kecamatan Cimahi Selatan sebagaimana tergambar pada Tabel 3.

Tabel 3
Data Perkara Tindak Kejahatan di Kecamatan Cimahi Selatan

No.	Jenis Perkara	Jumlah
1.	Tipu/Gelap	18
2.	Pembunuhan	-
3.	Curat	3
4.	Curas	2
5.	Curanmor R2	29
6.	Curanmor R4	1
7.	Pengeroyokan	5
8.	Penganiayaan	5
9.	Pencurian Biasa	4
10.	Pengrusakan	1
11.	Penggelapan	1
12.	Percobaan Curi	-
13.	Buang Bayi	1
Jumlah		70

Sumber: Profil Kecamatan Cimahi Selatan Tahun 2020

Berdasarkan [Tabel 3](#) terlihat banyaknya jumlah tindak kejahatan di Kecamatan Cimahi Selatan berupa Pencurian Kendaraan Bermotor Roda 2 sebanyak 29 kejadian, Penipuan/ penggelapan sebanyak 18 kejadian, Penganiayaan, dan Pengeroyokan masing-masing 5 kejadian, Pencurian Biasa sebanyak 4 Kejadian, Curat sebanyak 3 kejadian, Curas 2 Kejadian, kemudian Curanmor, Pengrusakan, penggelapan, dan pembuangan bayi sebanyak 1 Kejadian.

Tingginya tindak kejahatan di Kecamatan Cimahi Selatan, sejalan dengan banyaknya penyandang masalah kesejahteraan sosial sebagai eksese dari padatnya jumlah penduduk sebagaimana [Tabel 4](#).

Tabel 4
Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial di Kecamatan Cimahi Selatan

No.	PMKS	Jenis Kelamin		Jumlah
		L	P	
1.	Anak Balita Terlantar	8	9	17
2.	Anak Terlantar	30	22	52
3.	Anak yang berhadapan dengan Hukum	1	1	2
4.	Anak Jalanan	3	4	7
5.	Anak Dengan Kedisabilitas (ADK)	106	87	193
6.	Anak yang Menjadi Korban Tindak Kejahatan atau Diperlakukan Salah	10	4	14
7.	Anak yang Memerlukan Perlindungan Khusus	0	1	1
8.	Lanjut Usia Terlantar	568	477	1.045
9.	Penyandang Disabilitas	148	192	340
10.	Tuna Susila	0	10	10
11.	Gelandangan	5	14	19
12.	Pengemis	2	1	3
13.	Pemulung	21	3	24
14.	Bekas Warga Binaan Lembaga Pemasyarakatan	10	1	11
15.	Korban Penyalahgunaan NAPZA	31	1	32
16.	Korban Trafficking	1	1	2
17.	Korban Tindak Kekerasan	0	2	2
18.	Pekerja Migran Bermasalah	1	2	3
19.	Perempuan Rawan Sosial Ekonomi	0	877	877
20.	Fakir Miskin	4118	727	4.845
21.	Keluarga Bermasalah Sosial Psikologis	39	17	56

Sumber: Profil Kecamatan Cimahi Selatan Tahun 2020

Berdasarkan [Tabel 4](#) terlihat bahwa Fakir miskin, lanjut usia terlantar, dan perempuan rawan sosial ekonomi, serta disabilitas merupakan penyandang masalah kesejahteraan sosial yang jumlahnya banyak di Kecamatan Cimahi Selatan. Banyaknya jumlah penyandang masalah kesejahteraan sosial di Kecamatan Cimahi Selatan yang perlu menjadi perhatian dari pemerintah daerah secara khususnya Pemerintah Kecamatan Cimahi Selatan.

Banyaknya permasalahan pada tingkat kejahatan, kepadatan penduduk, lingkungan tempat tinggal dan masalah sosial lainnya membutuhkan penanganan yang cepat oleh aparat terdekat dengan masyarakat.

Dalam pemenuhan kebutuhan dan penanganan berbagai masalah yang terjadi pada kehidupan masyarakat tersebut, Pemerintah Kecamatan Cimahi Selatan perlu didukung dengan layanan pengaduan yang dapat segera diakses oleh masyarakat. Layanan tersebut juga didukung oleh aparat yang memiliki kompetensi dengan kondisi sosial, ekonomi dan pelayanan pemerintahan yang banyak dikembangkan di kota Cimahi.

Kelurahan di Kota Cimahi belum menerapkan layanan pengaduan masyarakat secara khusus. Biasanya masyarakat datang langsung di kantor kelurahan untuk mengadu permasalahan kepada lurah ataupun aparat lainnya. Layanan pengaduan masyarakat di tingkat kelurahan masih ditangani secara umum.

Untuk itu dibutuhkan pengembangan SDM dengan tujuan agar dapat meningkatkan kompetensi aparat pemerintah kecamatan dalam mencapai tujuan organisasi yang efektif dan efisien ([Patonengan, 2021](#)). Kompetensi aparat dibutuhkan dalam kegiatan pelaksanaan tugas yang berdasarkan keterampilan dan pengetahuan serta sikap kerja yang dipersyaratkan pada pekerjaan yang diembannya ([Moeheriono, 2014](#); [Wibowo, 2017](#)).

Berdasarkan uraian sebagaimana tersebut di atas, maka kegiatan ini secara khusus untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada aparat dan masyarakat di kelurahan mengenai pelayanan pengaduan masyarakat secara *online*.

2. Metode

Untuk meningkatkan kompetensi aparat di Kelurahan Kota Cimahi, diadakan berbagai bentuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat berbasis

riset dan kajian tentang pelayanan berbasis *online*, sehingga aparat kelurahan dapat lebih memahami pelayanan kelurahan secara *online* tanpa harus datang ke kantor kelurahan. Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat dilaksanakan melalui pendekatan berbasis riset dan kajian. Kegiatan ini difasilitasi oleh Lembaga Pengabdian Masyarakat Institut Pemerintahan Dalam Negeri yang bekerja sama dengan Pemerintah Kota Cimahi. Kegiatan ini mengidentifikasi permasalahan, sumber daya yang ada, dan memberikan alternatif hasil kajian terhadap pemecahan masalah kepada pemerintah daerah. Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini dilakukan melalui 4 (empat) tahapan, yaitu tahapan koordinasi, tahapan identifikasi target, tahapan analisis data, dan tahapan implementasi kegiatan.

Tahapan koordinasi akan dilakukan terlebih dahulu di pemerintah kelurahan terkait mengenai penentuan tanggal, waktu dan tempat pelaksanaan. Di kegiatan ini dilakukan secara *online*, melalui grup WhatsApp dan Zoom.

Tahapan identifikasi target kegiatan pengabdian kepada masyarakat berbasis riset dan kajian. Kegiatan ini dilakukan guna penggalan data akan kebutuhan-kebutuhan yang dapat dikembangkan dalam pelayanan pemerintahan di Kelurahan, sehingga hasil pengabdian masyarakat berbasis riset ini dapat memberikan gagasan yang dapat diterapkan di lingkungan pemerintahan kelurahan.

Tahapan analisis data dilakukan setelah didapatkan kebutuhan-kebutuhan pemerintah kelurahan di Kota Cimahi. Data Pemerintah Kelurahan di lokasi yang sudah terhimpun, kemudian dianalisis dan dijadikan desain rumusan untuk pengembangan pelayanan pemerintahan kelurahan di Kota Cimahi.

Tahapan selanjutnya adalah tahapan implementasi yang terdiri dari beberapa kegiatan yang bertujuan untuk menambah pengetahuan aparat dan masyarakat mengenai pelayanan berbasis *online*. Adapun beberapa kegiatan yang akan dilaksanakan yaitu sebagai berikut:

- a) Penyampaian hasil gagasan desain pelayanan pemerintahan kelurahan secara *online* di Kota Cimahi.
- b) Sosialisasi tentang pelayanan kelurahan berbasis *online* kepada aparat di Kelurahan Kota Cimahi.

Target sasaran yang diharapkan dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat berbasis riset di Kota Cimahi yang dilaksanakan dari tanggal dari tanggal ini adalah sebagai berikut:

- a) Aparatur Pemerintah Kelurahan Utama
- b) Aparatur Pemerintah Kelurahan Cibeureum
- c) Aparatur Pemerintah Kelurahan Leuwigajah

Dari target pengabdian masyarakat tersebut diharapkan dapat digali kebutuhan pelayanan pemerintahan apa yang dapat dikembangkan di pemerintah Kota Cimahi.

3. Hasil dan Pembahasan

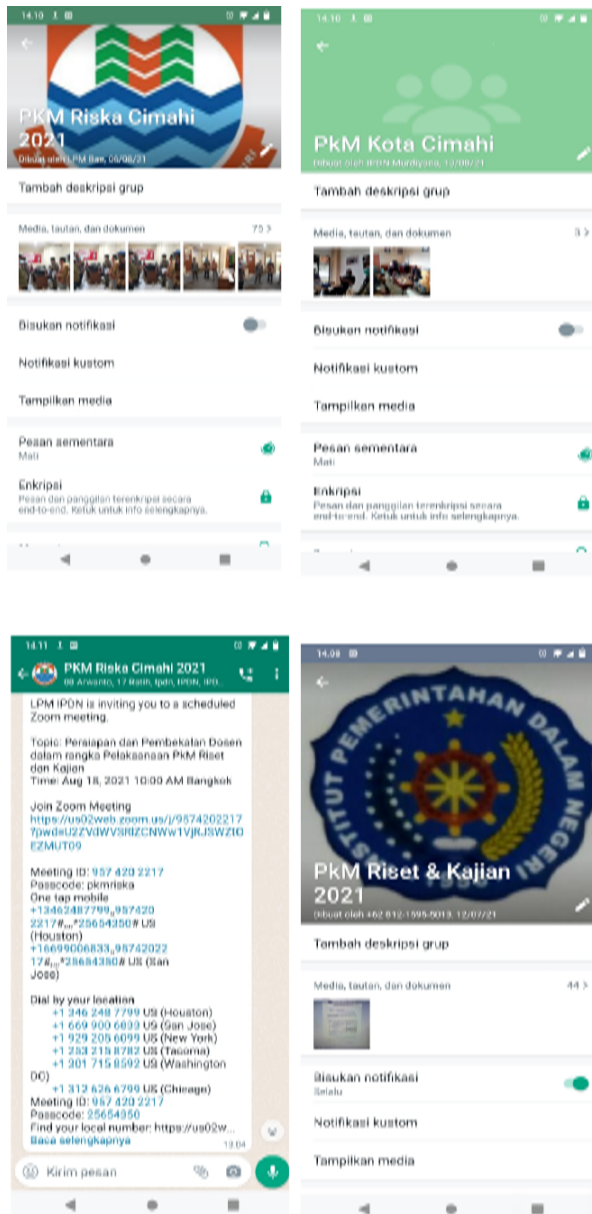
3.1. Pelaksanaan Tahapan Kegiatan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berbasis riset di Kota Cimahi terlaksana dengan melalui empat (4) kegiatan yaitu tahapan koordinasi, tahapan identifikasi target, tahapan analisis data, dan tahapan implementasi kegiatan.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berbasis riset di Kota Cimahi diawali dengan tahapan koordinasi kegiatan yang telah dilakukan terlebih dahulu melalui fasilitasi Lembaga Pengabdian Kepada Masyarakat Institut Pemerintahan Dalam Negeri sebagai pelaksana kegiatan dengan pemerintah daerah Kota Cimahi, Pemerintah Kecamatan, dan Kelurahan terkait. Koordinasi ini dilaksanakan untuk penentuan tanggal, waktu dan tempat pelaksanaan.

Kegiatan ini dilakukan secara *online*, melalui grup WhatsApp yang dibentuk oleh Lembaga pengabdian Masyarakat Institut Pemerintahan Dalam Negeri. Pembentukan grup WhatsApp untuk mempermudah komunikasi antara Institut Pemerintahan dalam Negeri dengan Pemerintah daerah Kota Cimahi. Terdapat 3 Group WhatsApp yang terbentuk, baik itu Group kegiatan pengabdian kepada masyarakat berbasis riset dan kajian secara umum pada beberapa lokasi pengabdian masyarakat di kabupaten/kota yang berbeda-beda, maupun grup WhatsApp yang khusus untuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat berbasis riset dan kajian yang berlokus di Kota Cimahi. Selain grup WhatsApp tersebut juga dilakukan kegiatan Zoom dengan pemerintah daerah Kota Cimahi sebagaimana [Gambar 1](#).

Kegiatan koordinasi tersebut berjalan lancar, sehingga kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Berbasis Riset dan Kajian Institut Pemerintahan dalam Negeri Tahun 2021 berjalan dengan baik.



Sumber: Dokumentasi Grup WhatsApp

Gambar 1. Grup WhatsApp dan Kegiatan Zoom untuk Koordinasi

Dosen pelaksana pengabdian kepada masyarakat berbasis riset dan kajian di Kota Cimahi tiba pada Hari Senin 23 Agustus 2021 jam 13.00 di Cimahi Technopark Jalan Baros Utama No. 78, Kota Cimahi. Tim diterima oleh pemerintah daerah yang diwakili oleh Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Cimahi, Dr. Huzen Rahmadi, Amd.Stat, SE, M.Kes, beserta pejabat lainnya sebagaimana dokumentasi pada [Gambar 2](#).

Setelah kegiatan penerimaan di Cimahi Techno Park, dosen pelaksana pengabdian kepada masyarakat berbasis riset dan kajian menuju



Sumber: Dokumentasi Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Berbasis Riset dan Kajian 2021

Gambar 2. Penerimaan Tim PKM Risa di Kota Cimahi

lokasi sesuai dengan lokus yang telah ditentukan sebelumnya.

Penulis yang berlokus di Kecamatan Cimahi Selatan diarahkan menuju ke Kantor Kecamatan yang berada tidak jauh dari Cimahi Techno Park. Di Kantor Kecamatan Cimahi Selatan penulis diterima oleh Camat Cimahi Selatan beserta perangkat kantor kecamatan.

Kegiatan penerimaan dosen pelaksana pengabdian kepada masyarakat berbasis riset dan kajian Institut Pemerintahan Dalam Negeri di Kantor Kecamatan Cimahi Selatan berjalan lancar. Penerimaan tersebut dilanjutkan dengan pengenalan dengan perangkat Kecamatan dan dosen pelaksana Pengabdian kepada masyarakat berbasis riset dan kajian, sebagaimana dokumentasi pada [Gambar 3](#).



Sumber: Dokumentasi Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Berbasis Riset dan Kajian 2021

Gambar 3. Penerimaan Tim PKM Risa di Kecamatan Cimahi Selatan

Camat Cimahi Selatan menjelaskan keadaan di wilayah kerjanya secara gamblang, termasuk masalah dan kendala dalam penyelenggaraan pemerintahan kecamatan termasuk organisasi, anggaran, personil aparat kecamatan dan kelurahan. Penjelasan secara umum tersebut memberikan gambaran awal dalam kegiatan PKM Risa.

Pada tahapan identifikasi target Pengabdian Kepada Masyarakat Berbasis Riset dan Kajian bertujuan untuk menggali dan mencari data yang sesuai dengan fokus kajian. Tahapan ini dilakukan mulai Hari Senin Tanggal 23 Agustus hingga Hari Kamis Tanggal 26 Agustus 2021 berlokasi pada 3 Kelurahan di Kecamatan Cimahi Selatan, yaitu Kelurahan Utama, Kelurahan Leuwigajah, dan Kelurahan Cibeureum.

- a) Hari Senin pada tanggal 23 Agustus 2021, setelah acara penerimaan dosen pelaksana pengabdian kepada masyarakat berbasis riset dan kajian menggali dan mencari data dengan mengadakan diskusi dengan Camat Drs. Dani Bastiani beserta perangkat Kantor Kecamatan Cimahi Selatan. Dosen pelaksana pengabdian menggali permasalahan-permasalahan yang berkembang hangat di tingkat Kantor Kecamatan seperti masalah kepadatan penduduk, masalah sosial, data kepegawaian, masalah aplikasi pemerintahan yang diterapkan pada tingkat kecamatan dan kelurahan di Cimahi Selatan, serta masalah kewenangan Camat dalam tugas pemerintahan umum. Hasil lainnya yang didapatkan dalam diskusi bahwa di Kecamatan Cimahi Selatan sementara melakukan pengembangan aplikasi pelayanan pemerintahan. Pengembangan aplikasi pelayanan pemerintahan dilakukan sebagaimana yang telah dilakukan oleh kecamatan Cimahi Utara, yaitu dengan aplikasi Sapakat dan aplikasi Super.
- b) Hari Selasa pada tanggal 24 Agustus 2021, Dosen pelaksana pengabdian Kepada Masyarakat Berbasis Riset dan Kajian di Kecamatan Cimahi Selatan menuju ke Kelurahan Utama. Di Kelurahan Utama, dosen pelaksana pengabdian diterima oleh Lurah Bapak Cepi Rustiawan, S.Pd beserta perangkat Kelurahan Utama. Dosen pelaksana pengabdian menggali dan mengidentifikasi permasalahan-permasalahan yang terjadi seperti permasalahan batas RT-RW, fenomena pemilihan ketua RW, kompetensi ketua RT RW, data administrasi perangkat kelurahan, masalah penduduk pendatang yang tidak melaporkan diri, dan penggalian ide-ide inovasi layanan pengaduan di kelurahan serta permasalahan kepegawaian.
- c) Hari Rabu pada tanggal 25 Agustus 2021, Dosen pelaksana pengabdian Kepada

Masyarakat Berbasis Research dan Kajian menuju lokus ke Kelurahan Leuwigajah. Di Kelurahan tersebut, Dosen pelaksana pengabdian diterima oleh Lurah Seta Dewa Nugroho, S.STP, M.Si beserta perangkat Kelurahan Leuwigajah. Dosen pelaksana pengabdian menggali dan mengidentifikasi permasalahan-permasalahan yang terjadi seperti data administrasi perangkat kelurahan, data RT RW, permasalahan jalan antar lingkungan, dan penggalian ide-ide inovasi layanan UMKM sebagaimana [Gambar 4](#).



Sumber: Dokumentasi Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Berbasis Riset dan Kajian 2021

Gambar 4. Penerimaan Tim PKM Riska di Kelurahan Leuwigajah

Selain itu, tim juga mensosialisasikan pentingnya inovasi dalam pelayanan pemerintahan di kelurahan. Inovasi tidak selalu dapat diartikan dalam pembuatan aplikasi namun penggunaan teknologi atau cara yang lebih tepat guna yang sesuai dengan pemahaman atau pengetahuan masyarakat.

- d) Hari Kamis pada tanggal 26 Agustus 2021, Dosen pelaksana pengabdian kepada masyarakat berbasis riset dan kajian menuju lokus ke Kelurahan Cibeureum. Di Kelurahan tersebut, dosen pelaksana pengabdian diterima oleh Lurah Achmad Suparlan, S.Hut, MM sebagaimana [Gambar 5](#).



Sumber: Dokumentasi Kegiatan PKM Riska 2021

Gambar 5. Penerimaan Tim PKM Riska di Kelurahan Cibeureum

Di kelurahan tersebut dosen pelaksana pengabdian menggali dan mengidentifikasi permasalahan-permasalahan yang terjadi seperti pemilihan Ketua RW, masalah administrasi penduduk pendatang, data administrasi kelurahan, aplikasi pelayanan pemerintahan, masalah penguburan penduduk yang terkena pandemi Covid-19, dan masalah pengembangan kompetensi aparatur. Lurah Achmad Suparlan, S.Hut, MM juga menjelaskan mengenai inovasi pengembangan UMKM di Kelurahan Cibeureum, yaitu dibentuknya layanan pengembangan dan pemberdayaan UMKM yang difasilitasi pihak kelurahan sebagaimana [Gambar 6](#).



Gambar 6. Inovasi Fasilitas Hasil UMKM di Kelurahan Cibeureum

Selain hal tersebut Lurah Cibeureum Achmad Suparlan, S.Hut, MM juga menjelaskan permasalahan pendataan penerima bantuan sosial dan menyiapkan ruang data untuk posko penanganan Covid-19 dan penerima bantuan sosial sebagaimana [Gambar 7](#).



Sumber: Dokumentasi Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat Riset dan Kajian 2021

Gambar 7. Penataan dan Penyiapan Ruang Data Masyarakat Terdampak Covid-19

Selanjutnya pada tahapan analisis data, kegiatan pengabdian kepada masyarakat berbasis riset dan kajian dilakukan setiap hari setelah mengumpulkan data dan mengidentifikasi permasalahan di lokus setiap kelurahan. Tahapan ini mengkaji permasalahan yang ditemui dan dibuat alternatif-alternatif yang akan dilaksanakan

untuk peningkatan kompetensi aparatur dalam pelayanan pemerintahan secara *online*.

Hasil dari tahapan ini diketahui bahwa pada lokasi pengabdian Kelurahan Utama terdapat inovasi layanan pemerintahan yang perlu didukung untuk dikembangkan, baik dari kompetensi aparatur yang menangani maupun dukungan pada layanannya. Layanan pemerintahan yang dapat dikembangkan di Kelurahan di Kota Cimahi yaitu layanan pengaduan masyarakat secara *online*. Layanan ini akan dapat membantu masyarakat dalam melaporkan keadaan lingkungan kelurahan, melaporkan permasalahan proses yang terhambat di tingkat RT RW, dan mencari solusi atas layanan pemerintahan yang perlu segera ditangani.

Pada tahapan implementasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat berbasis riset dan kajian pada tingkat Kelurahan di Kecamatan Cimahi Selatan pada dasarnya dilaksanakan pada setiap pertemuan dengan aparat kelurahan di lokasi masing-masing dengan mengkaji dan mendiskusikan berbagai permasalahan yang terkait dengan kelurahan. Pada kegiatan tersebut tim memberikan gambaran-gambaran inovasi pelayanan pemerintahan dan menggali ide-ide untuk meningkatkan kompetensi dalam bidang pelayanan pemerintahan secara *online*.

Selain itu, pada hari Jumat, tanggal 27 Agustus 2021 dosen pelaksana pengabdian melaksanakan kegiatan peningkatan kompetensi aparatur dalam pengembangan pelayanan pengaduan masyarakat secara *online* pada aparat kelurahan di Kecamatan Cimahi Selatan.

Berdasarkan hal tersebut dosen pelaksana pengabdian melanjutkan menganalisis dan mencari data terkait pengembangan layanan pengaduan masyarakat secara *online*. Pencarian data dilakukan secara *online* dengan mengakses berbagai jurnal dan penelitian serta peraturan terkait pelayanan pengaduan masyarakat.

3.2. Analisa Layanan Pengaduan Masyarakat di Kelurahan

Pandemi Covid-19 yang telah mengglobal di dunia termasuk di Indonesia, membuat pemerintah melakukan berbagai upaya kebijakan dalam mencegah penularan Covid-19 ([Hermawati, 2020](#); [Kurniawan, 2020](#)). Kebijakan tersebut mengatur masyarakat untuk memahami tatanan kehidupan yang baru dengan berdasarkan protokol kesehatan ([BNPB, 2020](#); [Herdiana & Nurul, 2020](#)). Kebijakan

ini dilakukan di seluruh Indonesia termasuk salah satunya di Kantor-kantor Kelurahan yang berada di Kecamatan Cimahi Selatan. Kantor Kelurahan tersebut yang merupakan salah satu tempat pelayanan publik yang paling dekat dengan masyarakat sehingga perlu dilakukan peningkatan pengetahuan perangkat kelurahannya.

Metode yang digunakan dalam kegiatan ini berupa kajian dan peningkatan kompetensi aparatur melalui pengembangan dan sosialisasi kegiatan pelayanan pengaduan masyarakat kepada aparatur pemerintahan kelurahan di Kota Cimahi, secara khusus di Kecamatan Cimahi Selatan.

Upaya pengembangan pelayanan tersebut sebenarnya juga sudah ada sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah antara lain melalui Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan bahkan sebelumnya melalui Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Penyelenggaraan pelayanan pemerintahan oleh aparatur kepada masyarakat merupakan fungsi aparatur dalam melayani kebutuhan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur dalam pelayanan pemerintahan (*Government services*) (Dudley dkk., 2015; Nuriyanto, 2014) begitu penting dalam menentukan seberapa besar daya dan upaya pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Gambaran tersebut dapat menjelaskan seberapa jauh tujuan penyelenggaraan pemerintahan telah sesuai dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Aparatur sebagai sumber daya pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat yang bekerja dengan menerima imbalan, lambat, bertele-tele, dan kaku (Putra, 2020; Yuniningsih, 2019) sudah tidak dapat lagi diberikan tanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan masyarakat. Pengguna layanan pemerintahan saat ini membutuhkan roda penyelenggara pemerintahan yang energik, tepat waktu, simpel, dan efisien. Hal ini sejalan dengan era globalisasi yang kompetitif, sehingga membutuhkan aparat yang dapat bergerak dengan cepat dan bertindak dengan tepat dalam melayani kebutuhan-kebutuhan masyarakat.

Selama ini layanan pengaduan masyarakat kadang dianggap sebagai tempat “surat kaleng” (Direktorat Aparatur Negara Bappenas, 2010). Namun sebenarnya layanan ini sesuai dengan

prinsip *clean government* (Nelles & Armstrong, 1976; Yunus, 2016). Aparat pemerintahan tidak perlu ragu menyelenggarakan roda pemerintahan di era keterbukaan sekarang ini. Keterbukaan diperlukan dalam rangka memperlancar kegiatan pelayanan pemerintahan yang bersih dan peningkatan partisipasi masyarakat penyelenggaraan pemerintahan.

Pemahaman masyarakat mengenai layanan pengaduan pun sudah berkembang mengenai layanan pengaduan masyarakat. Bila sebelumnya layanan ini hanya menyangkut Pengaduan yang berkaitan dengan penyimpangan dan/atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan pejabat/pegawai, dan pengaduan menyangkut kinerja dari kantor.

Salah satu faktor yang menghambat peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat adalah tidak tersedianya mekanisme yang memungkinkan bagi warga masyarakat atau konsumen untuk menyampaikan pengaduan, keluhan, dan bahkan penolakan terhadap pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik atau instansi penyedia layanan (Fatimah & Cangara, 2016).

Ketidakterediaan wadah tersebut dapat menghambat organisasi pemerintahan dalam

mengevaluasi apa kekurangan atau kelemahan dari penyelenggaraan kegiatan pelayanan publiknya. Masukan dan umpan balik dari para pengguna pelayanan sangat berguna untuk bahan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan. Upaya pengembangan wadah Masukan dan umpan balik dalam pelayanan pemerintahan dapat memastikan organisasi pemerintahan untuk melaksanakan tugas dan fungsinya dalam melayani kebutuhan masyarakat.

Saat ini masyarakat memerlukan lebih banyak saluran untuk menyampaikan pendapatnya terhadap sesuatu hal. Sebagaimana hasil diskusi dengan aparat di kelurahan, Misalkan banjir yang belum tertangani dengan baik, gang/lorong/jalan lingkungan antar yang becek, atau rusak, kejelasan data penerima bantuan sosial dan lain sebagainya. Hal-hal kecil ini kadang tidak tersampaikan pada tingkat pemerintahan daerah Kota Cimahi atau lebih banyak hal yang urgen yang perlu ditangani pada level tersebut. Hal-hal inilah yang perlu ditangani oleh pemerintah kelurahan.

Kelurahan merupakan ujung tombak dalam penyelenggaraan pemerintahan. Kelurahan

merupakan unsur terdekat dengan masyarakat sehingga dapat dengan cepat merespons segala aduan masyarakat yang urgen untuk ditangani di tingkat kelurahan.

Bentuk layanan pengaduan masyarakat sebelumnya melalui berbagai cara baik itu yang lewat kotak pos dan email yang merupakan berbentuk pengaduan tertulis. Pengaduan melalui alamat kantor bisa berbentuk pengaduan lisan bisa pula berbentuk pengaduan tertulis. Pengaduan tertulis bisa tidak bisa dalam bentuk surat kaleng, tetapi dalam bentuk surat dengan yang keterangan jelas. Pengaduan lisan bisa disampaikan secara individual secara langsung ataupun melalui layanan telepon, bisa dalam bentuk kelompok, dapat pula disampaikan melalui forum rapat komunitas. Bahkan di saat pandemi Covid-19 sekarang ini, ada pula yang mengembangkannya melalui *website*, aplikasi WhatsApp, maupun dalam bentuk Google Form.

Di saat ini di mana teknologi sistem informasi berkembang dengan pesat, layanan pengaduan secara langsung tentunya akan berkurang. Masyarakat mulai beralih dengan penggunaan aplikasi via WhatsApp, *website*, ataupun Google Form. Aplikasi WhatsApp memang dirasa lebih gampang diakses oleh masyarakat dibandingkan melalui *website*, apalagi tingkat kelurahan masih banyak yang belum mempunyai *website*.

Sementara aplikasi WhatsApp bisa merekam video atau gambar serta dokumen langsung misalkan pengaduan gangguan ketertiban umum, bisa langsung disampaikan kepada aparat di kelurahan untuk segera ditangani. Namun aplikasi ini memerlukan penyimpanan yang besar bila harus memuat berbagai bentuk video maupun gambar serta dokumen di dalam satu wadah *handphone*. Kekurangan lainnya video maupun gambar serta dokumen yang sudah dihapus oleh pengirimnya akan susah diakses lagi bila belum sempat dibuka oleh aparat penerima laporan.

Aplikasi lainnya yang dapat di jangkau masyarakat melalui *handphone* yaitu melalui Google Form. Aplikasi ini dapat juga menyimpan data dokumen, video dan gambar. Aplikasi ini mempunyai alamat *link* yang panjang, namun dapat diperpendek dengan bit.ly. Penggunaan melalui aplikasi Google Form pada layanan pengaduan masyarakat secara online dapat mengadministrasi secara baik data dokumen, video dan gambar yang diadakan oleh masyarakat untuk ditangani

segera. Misalkan, ketika masyarakat menitipkan pada pihak RT untuk pengurusan dokumen di Kelurahan, namun setelah beberapa hari belum warga belum mendapatkan dokumen dimaksud. Warga masyarakat dapat melaporkan melalui layanan pengaduan masyarakat sehingga dapat dengan jelas terinformasikan dengan jelas kepada masyarakat tersebut. Informasi tersebut juga akan menjadi bahan evaluasi kepada pihak kelurahan terhadap pelayanan RT.

Namun aplikasi Google Form ini tidak begitu populer diakses dibandingkan WhatsApp. Layanan pengaduan masyarakat secara *online* ini juga dapat ditambahkan pada aplikasi pelayanan pemerintahan yang tengah dikembangkan kelurahan-kelurahan di Kecamatan Cimahi Selatan.

Layanan pemerintahan secara *online* sudah banyak dikembangkan oleh pemerintah Kota Cimahi seperti Cimahi Smart City (Riyanto & Mustopa, 2017), Sibenar Kota Cimahi, Sipade Kota Cimahi (Sundari, 2021b), Simak Dikdik (Sundari, 2021a) dan sebagainya. Pengembangan layanan pemerintahan melalui aplikasi *online* dapat dasarnya untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses dan mengurus kebutuhannya.

Namun terkadang pengembangan layanan pemerintahan melalui aplikasi *online* terkendala dengan rendahnya atau kurangnya *user*/pengguna aplikasi tersebut sementara anggaran yang digunakan untuk pengembangan aplikasi layanan pemerintahan tersebut tidaklah sedikit. Hal ini terjadi karena kadang pengembangan aplikasi berorientasi pada kepentingan pemerintah saja dan tidak berorientasi pada masyarakat sebagai *user*. Tampilan aplikasi yang biasa saja dan kurang informatif membuat masyarakat tidak berminat untuk mengakses layanan pada aplikasi tersebut.

Begitu banyak aplikasi yang dikembangkan namun tidak dibarengi dengan sosialisasi kepada masyarakat pengguna untuk mengakses layanan, sehingga masyarakat tidak mengenal adanya aplikasi layanan pemerintahan tersebut dengan baik. Aplikasi Cimahi Smart City, Sibenar Kota Cimahi, dan Sipade Kota Cimahi secara rata-rata hanya diunduh oleh ± 1000 *user*, sementara Simak Dikdik diunduh ± 10 ribu pengguna/*user*. Upaya untuk mengatasi hal tersebut yaitu dengan sosialisasi kepada masyarakat terhadap pelayanan pemerintahan secara *online* disertai dengan pengembangan aplikasi yang menarik dan informatif.

Penyatuan pemahaman antara adat budaya dan modernisasi juga sering menjadi hambatan yang serius baik oleh pelaksana maupun masyarakat mengakses program yang ditawarkan oleh konsep *smart governance* (Ilham dkk., 2019). Pengembangan layanan pemerintahan secara *online* di berbagai tingkatan pemerintahan nyatanya sudah seharusnya dilakukan termasuk layanan pengaduan masyarakat di tingkat kelurahan, Kecamatan Cimahi Selatan. Hal ini disebabkan padatnya penduduk di kecamatan tersebut.

Pengembangan layanan pengaduan masyarakat di Kecamatan Cimahi Selatan juga perlu dibarengi dengan peningkatan kompetensi aparatur pemerintahan kelurahan (Larasati, 2016) mengenai tata kelola kegiatan pengaduan masyarakat secara *online*. Layanan pengaduan masyarakat secara *online* perlu tercatat dan teradministrasi secara baik (Kasmawati, 2021), sehingga dapat segera menentukan penanganan permasalahan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Untuk itu pemerintah kecamatan dan kelurahan perlu melakukan sosialisasi layanan pengaduan masyarakat secara *online* kepada masyarakat setempat. Sosialisasi mengenai layanan pengaduan masyarakat dapat dilakukan secara *online*, maupun *offline*. Sosialisasi layanan secara *online* dapat dilakukan melalui media grup WhatsApp baik di tingkat kelurahan, maupun pada tingkat RW dan RT, sehingga lebih banyak yang dapat mengakses layanan tersebut. Selain sosialisasi layanan secara *online* perlu juga dilakukan secara *offline* yaitu melalui brosur ataupun poster kepada masyarakat, sehingga layanan pengaduan secara *online* dapat dimengerti dan dipahami dengan baik oleh masyarakat.

Selain sosialisasi layanan pengaduan masyarakat, partisipasi masyarakat juga menjadi bagian penting dalam menyukseskan setiap bentuk pelayanan pemerintahan (Triantaka & Griadhi, 2015). Partisipasi yang membudaya dengan baik di kalangan masyarakat (Kurniawati, 2009) dapat meningkatkan tingkat keberhasilan suatu program kegiatan pemerintah. Ketika masyarakat kelurahan aktif berpartisipasi dalam menyampaikan keluhan, kebutuhan dan masalah yang dihadapi di lingkungannya, pemerintah terdekat seperti kelurahan dan kecamatan dapat dengan segera merespons dan bertindak untuk memberikan penanganan kebutuhan masyarakat sesuai dengan tingkatan kemampuannya.

Diperlukannya standar operasional prosedur (SOP) dalam tata kelola layanan tersebut (Mursalim, 2018; Sulistiani, 2016). SOP dapat menjelaskan siapa yang mengerjakan apa, siapa yang bertanggung jawab terhadap apa (Setiawati, 2015). Setiap aparat di kelurahan termasuk ketua RW dan RT perlu mengerti jenis aduan dan urgensinya, sehingga pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat secara *online* dapat ditangani dengan baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

4. Kesimpulan

Pengembangan pelayanan pengaduan masyarakat secara *online* di kelurahan-kelurahan pada Kecamatan Cimahi Selatan memerlukan pula peningkatan kompetensi aparatur kelurahan dalam tata kelola layanan pengaduan masyarakat. Pelibatan aparatur pemerintahan kelurahan hingga ketua RW dan RT dilakukan agar dapat mengerti sistem operasional prosedur dari layanan pengaduan masyarakat secara *online*. Selain itu dapat pula dilakukan dengan menyebarkan poster ataupun brosur kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat mengerti dan memahami layanan pengaduan masyarakat secara *online*.

Ucapan Terima Kasih

Terlaksananya kegiatan pengabdian kepada masyarakat berbasis riset dan kajian hingga tersusunnya artikel ini tidak terlepas dari pihak-pihak yang banyak memberikan dukungan dan bantuan selama kegiatan, terutama Camat dan para Lurah beserta para staf di Kecamatan Cimahi Selatan.

5. Daftar Referensi

- Agus, A., Barker, S., & Kandampully, J. (2007). An exploratory study of service quality in the Malaysian public service sector. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 24(2), 177–190. <https://doi.org/10.1108/02656710710722284>
- Badan Pusat Statistik Kota Cimahi. (2020). Kecamatan Cimahi Selatan dalam Angka 2020. Badan Pusat Statistik Kota Cimahi. <https://cimahikota.bps.go.id/publication/2020/09/28/0323ffcb3cd942db6d1d25e6/kecamatan-cimahi-selatan-dalam-angka-2020.html>

- BNPB. (2020). *COVID-19 Handling Behavior Change Guidelines*. Satuan Tugas Penanganan Covid-19.
- dialogpublik.com. (2020, Maret 20). *Pelayanan Publik di Kota Cimahi Beralih ke Sistem Online*. dialogpublik.com. <https://dialogpublik.com/pelayanan-publik-di-kota-cimahi-beralih-ke-sistem-online/>
- Direktorat Aparatur Negara Bappenas. (2010). *Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik*.
- Dudley, E., Lin, D.-Y., Mancini, M., & Ng, J. (2015, Juli 1). *Implementing a citizen-centric approach to delivering government services*. McKinsey & Company. <https://www.mckinsey.com/industries/public-and-social-sector/our-insights/implementing-a-citizen-centric-approach-to-delivering-government-services>
- Fatimah, S., & Cangara, H. (2016). Pemanfaatan Saluran Komunikasi dalam Penyerapan Aspirasi Masyarakat oleh Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (Pindu) Pemerintah Kabupaten Pinrang. *Kareba: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(1), 79–91. <https://doi.org/10.31947/kjik.v5i1.1885>
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Herdiana, D., & Nurul, S. (2020). Implikasi Tatanan Normal Baru Terhadap Kehidupan Sosial Kemasyarakatan. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 4(2), 300–328. <https://doi.org/10.38043/jids.v4i2.2462>
- Hermawati, I. (2020). *Keluarga Miskin dalam Gempuran Pandemi Covid-19*. B2P3KS Press.
- Ilham, M., Setiawan, I., & Nawawi, M. (2019). Analisis Penguatan Sumberdaya Daerah dalam Pelaksanaan Smart Governance di Kota Balikpapan, Kalimantan Timur. *Jurnal Wahana Bhakti Praja*, 9(1), 63–74. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v9i1.320>
- Kalepo, R., Sakir, M., & Mediansyah, A. R. (2022). Pengaruh Sikap dan Kompetensi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango. *Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 8–17. <https://ejurnal.unisan.ac.id/index.php/projip/article/view/36>
- Kasmawati, K. (2021). Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Doorstop di Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta. *Ascarya: Journal of Islamic Science, Culture, and Social Studies*, 1(2), 140–155. <https://doi.org/10.53754/iscs.v1i2.27>
- Kurniawan, R. (2020). *Upaya Pencegahan dan Pemutusan Rantai Penularan Covid-19 di Desa Tembelang Kecamatan Suoh Kabupaten Lampung Barat*. <http://repo.darmajaya.ac.id/id/eprint/3264>
- Kurniawati, W. (2009). Membudayakan Partisipasi Masyarakat untuk Keberlanjutan Proses Pembangunan D/H Sebuah Opini: Memimpikan Partisipasi Masyarakat Berkelanjutan. *Seminar Nasional tentang Keberlanjutan Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan*. <http://eprints.undip.ac.id/2456/>
- Larasati, P. A. (2016). Pengembangan Aparatur Berbasis Kompetensi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Unit Pelaksanaan Teknis Pelayanan Perizinan Terpadu (UPT P2T) Badan Penanaman Modal Provinsi Jawa Timur. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 4(3), 243–255. [https://journal.unair.ac.id/KMP@pengembangan-aparatur-berbasis-kompetensi-dalam-meningkatkan-kualitas-pelayanan-perizinan-di-unit-pelaksanaan-teknis-pelayanan-perizinan-terpadu-\(upt-p2t\)-badan-penanaman-article-10951-media-138-category-8.html](https://journal.unair.ac.id/KMP@pengembangan-aparatur-berbasis-kompetensi-dalam-meningkatkan-kualitas-pelayanan-perizinan-di-unit-pelaksanaan-teknis-pelayanan-perizinan-terpadu-(upt-p2t)-badan-penanaman-article-10951-media-138-category-8.html)
- Moehariono. (2014). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. PT RajaGrafindo Persada.
- Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 15(1), 1–17. <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.128>
- Nelles, H. V., & Armstrong, C. (1976). “The Great Fight for Clean Government.” *Urban History Review/Revue d’histoire urbaine*, 5(2), 50–66. <https://www.jstor.org/stable/43558795>
- Ningtyas, L. D. (2020). *Public Trust Level in Government Service (Studi pada Pembangunan Mal Pelayanan Publik Nyawiji di Kabupaten Nganjuk)* [Universitas Airlangga]. <http://repository.unair.ac.id/101296/>

- Nuriyanto. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”? *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 428–453. <https://doi.org/10.31078/jk%25x>
- Nursofwa, R. F., Sukur, M. H., Kurniadi, B. K., & . H. (2020). Penanganan Pelayanan Kesehatan di Masa Pandemi Covid-19 dalam Perspektif Hukum Kesehatan. *Inicio Legis: Jurnal Hukum*, 1(1), 1–17. <https://doi.org/10.21107/il.v1i1.8822>
- Patonengan, J. (2021). Pengembangan Sumber Daya Manusia Melalui Peningkatan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 6(2), 149–159. <https://doi.org/10.33701/jipsk.v6i2.1797>
- Putra, M. B. (2020, Oktober 29). *Hukum Pelayanan Publik*. Ombudsman Republik Indonesia. <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--hukum-pelayanan-publik>
- Riyanto, A., & Mustopa, H. (2017). Implementasi Konsep Smart City dalam Aspek Lingkungan Studi Kasus: Kota Cimahi. *Prosiding Seminar Nasional Tahunan Matematika, Sains, dan Teknologi 2017*. <http://repository.ut.ac.id/7297/>
- Setiawati, W. (2015). Penyusunan Standard Operating Procedure (SOP) pada Pt. Sketsa Cipta Graha di Surabaya. *Agora*, 3(1), 514–522. <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/2906>
- Sulistiani, A. S. (2016). Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sambutan. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 53–63.
- Sundari, L. S. (2021a, Juni 6). *Disdik Kota Cimahi Lakukan Persiapan PPDB Tahun Ajaran 2021/2022* (D. Setiawan (ed.)). Galamedianews.com. <https://galamedia.pikiran-rakyat.com/news/pr-352013581/disdik-kota-cimahi-lakukan-persiapan-ppdb-tahun-ajaran-20212022>
- Sundari, L. S. (2021b, Oktober 22). *Disdukcapil Kota Cimahi Luncurkan Sipade* (D. Aditya (ed.)). Galamedianews.com. <https://galamedia.pikiran-rakyat.com/news/pr-352855427/disdukcapil-kota-cimahi-luncurkan-sipade>
- Triantaka, G. M., & Griadhi, N. M. A. Y. (2015). Pengaduan Masyarakat Sebagai Bentuk Partisipasi dan Peningkatan Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Pemerintahan yang Baik. *Kertha Negara: Journal Ilmu Hukum*, 03(02), 1–5. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Kerthanegara/article/view/13076>
- Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja* (5 ed.). Rajawali Press.
- Yuniningsih, T. (2019). Kajian Birokrasi. In *Departemen Administrasi Publik*. FISIP UNDIP.
- Yunus, N. R. (2016). Menciptakan Good and Clean Government. *Nur El-Islam*, 3(1), 143–175.