



DINAMIKA GOVERNANCE JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

<http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/index>

ANALISIS KINERJA ORGANISASI KELURAHAN WONOKROMO DALAM PELAYANAN PUBLIK KOTA SURABAYA

Nimas Wahyu¹, Wildan Taufik Raharja²

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hang Tuah

nimasagustina8@gmail.com

ARTICLE INFORMATION ABSTRACT

Article history:

Received date: 4 November 2024

Revised date: 11 November 2024

Accepted date: 19 November 2024

Service is an effort to provide a product to customers, one of which is a public organization such as the Wonokromo Village office which provides products in the form of public services by trying to provide good performance so that people feel happy and satisfied. The purpose of this writing is to find out what are the supporting and inhibiting factors in addition to analyzing and knowing how the performance has been carried out by the Wonokromo Village office. The method used in this writing uses qualitative research methods with organizational performance analysis from Agus Dwiyanto. The results obtained from field research are that Wonokromo Village has good performance and is also productive, besides that the services and explanations provided are very helpful to local residents but this does not escape the existence of supporting factors that support good performance, one of which is the existence of performance training conducted but there are inhibiting factors that are felt to be resolved immediately in the form of building infrastructure and lack of facilities in the office.

Keyword: Analysis, Organizational Performance, Public Services

ABSTRAKSI

Pelayanan merupakan salah satu upaya untuk memberikan suatu produk kepada pelanggan, salah satunya adalah organisasi publik seperti kantor Kelurahan Wonokromo yang memberikan produk berupa pelayanan publik dengan berupaya memberikan kinerja yang baik agar masyarakat merasa senang dan puas. Tujuan dari dilakukan penulisan ini adalah untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat selain itu juga menganalisis dan mengetahui bagaimana kinerja yang sudah dilakukan oleh kantor Kelurahan Wonokromo. Metode yang dilakukan dalam penulisan ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan analisis kinerja organisasi dari Agus Dwiyanto. Hasil yang didapatkan dari penelitian lapangan adalah Kelurahan Wonokromo memiliki kinerja yang baik dan juga produktif, selain itu pelayanan dan penjelasan yang diberikan sangat membantu warga sekitar namun hal tersebut tidak luput dengan adanya faktor pendukung yang menunjang kinerja yang baik tersebut salah satunya adalah adanya pelatihan kinerja yang dilakukan namun terdapat faktor penghambat yang dirasa harus segera diselesaikan yaitu berupa infrastruktur bangunan dan kurangnya fasilitas di kantor tersebut

PENDAHULUAN

Kelurahan merupakan organisasi pemerintahan terkecil yang bersentuhan langsung dengan masyarakat dalam hal memberikan jasa pelayanan public Ariyadi & Bahar (2017); Luahambowo et al., (2022). Kelurahan juga merupakan suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah langsung di bawah camat tetapi tidak memiliki menyelenggarakan rumah tangganya sendiri (Kansil, 1988). Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 17 Tahun 2018, tentang Kecamatan, menyebutkan bahwa definisi dari kelurahan adalah bagian wilayah dari Kecamatan sebagai perangkat Kecamatan (Pemerintah Pusat, 2018). Kedudukan kelurahan dan tugas lurah adalah sebagai perangkat kecamatan yang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kelurahan yang dipimpin lurah. Dalam melayani kebutuhan masyarakat, Kantor Kelurahan memiliki berbagai jenis pelayanan (Wood, 2016). Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Membicarakan tentang pelayanan berarti, membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (intangible). Pelayanan merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan. Kecepatan pelayanan di kelurahan mendapat sorotan yang harus lebih diperhatikan (Pamungkas, 2016). Kepuasan pelanggan (customer satisfaction) dapat diartikan terpenuhinya harapan pelanggan terhadap kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga (Arief, 2007).

Unit Pelayanan	Jumlah Responden	IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)	Indeks Kualitas Layanan
Kelurahan Ngagel	962	98,66	A (Sangat Baik)
Kelurahan Sawunggaling	277	96,81	A (Sangat Baik)
Kelurahan Darmo	536	95,32	A (Sangat Baik)
Kelurahan Ngagel Rejo	628	91,94	A (Sangat Baik)
Kelurahan Jagir	293	87,33	B (Baik)
Kelurahan Wonokromo	235	86,48	B (Baik)

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Menurut Creswell (2016) penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan.

Penelitian kualitatif ini memiliki atau berfokus pada suatu topik yang hendak diteliti, mengenai penjelasan mengenai dimensi-dimensi yang menjadi pusat penelitian dan hal yang kelak dibahas mendalam secara tuntas. Lokasi penelitian ini berada di Kelurahan Wonokromo, Kecamatan Wonokromo Surabaya Selatan kota Surabaya provinsi Jawa Timur Indonesia dengan memiliki Alamat jalan lengkap yaitu Jalan Pulo Wonokromo No. 253 B Surabaya kunci infoman adalah lurah dari kelurahan wonokromo dan informasi pendukung Sekretaris Lurah dan kepala

bagian pemerintahan (KASIPEM) yang menjadi penanggungjawab di Kantor Kelurahan Wonokromo.

Dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi sedangkan metode analisa data menggunakan: Mengolah dan mempersiapkan data yang akan dianalisis, Membaca keseluruhan data, Menganalisis lebih detail dengan mene-coding data, Menerapkan proses koding untuk mendeskripsikan setting, orang-orang, kategori dan tema-tema yang akan dianalisis, Menerapkan proses koding untuk mendeskripsikan setting, orang-orang, kategori dan tema-tema yang akan dianalisis, Menginterpretasi atau memaknai data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. PRODUKTIVITAS

Produktivitas kinerja kelurahan merujuk pada kemampuan suatu kelurahan dalam menjalankan tugas dan fungsinya secara efektif dan efisien. Hal ini mencakup berbagai aspek mulai dari pelayanan kepada masyarakat, pengelolaan sumber daya, hingga implementasi program-program pemerintah yang dilakukan kelurahan Wonokromo. Sebagai unit pemerintahan paling bawah, kelurahan Wonokromo berperan langsung dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, Produktivitas kinerja kelurahan sangat dipengaruhi oleh kemampuan perangkat kelurahan dalam mengelola sumber daya yang ada, termasuk sumber daya manusia, anggaran, dan teknologi.

Salah satu indikator produktivitas kinerja kelurahan adalah efektivitas dalam pelayanan publik. Kelurahan yang produktif mampu menyediakan layanan yang cepat, tepat, dan transparan kepada masyarakat. Hal ini juga dikatakan oleh (Erlianti & Fajrin, 2021) di dalam lingkungan kerja, pelatihan-pengembangan dan manajemen merupakan faktor penentu yang penting bagi kinerja organisasi. Sementara itu, budaya organisasi tidak berkorelasi positif dengan kinerja

organisasi. Misalnya, pengurusan administrasi seperti KTP, KK, dan akta kelahiran yang dilakukan dengan efisien menunjukkan bahwa kelurahan tersebut memiliki sistem yang baik dan petugas yang terampil.

Produktivitas kinerja kelurahan juga dapat diukur dari keberhasilan dalam mengelola dan melaksanakan program-program pembangunan lokal. Kelurahan yang produktif mampu merencanakan dan melaksanakan program-program yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat, seperti pembangunan infrastruktur, pengelolaan sampah, dan program kesehatan lingkungan. Dalam hal ini, kemampuan kelurahan untuk berkolaborasi dengan berbagai pihak, termasuk masyarakat, swasta, dan pemerintah daerah, sangat penting untuk meningkatkan produktivitasnya.

Terakhir, produktivitas kinerja kelurahan juga dipengaruhi oleh kepemimpinan yang efektif dan inovatif. Lurah yang memiliki visi yang jelas, kemampuan untuk mengambil keputusan yang tepat, serta kemampuan untuk menginspirasi dan memotivasi perangkat kelurahan dan masyarakat, akan mampu membawa kelurahan ke arah yang lebih baik. Kepemimpinan yang kuat juga mampu menciptakan budaya kerja yang positif, yang pada akhirnya akan meningkatkan produktivitas kinerja keseluruhan kelurahan.

2. KUALITAS LAYANAN

Kualitas layanan kelurahan merupakan kemampuan dalam menilai efektivitas pemerintahan di tingkat lokal. Kualitas layanan ini mencerminkan seberapa baik pemerintah kelurahan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat setempat. Layanan kelurahan meliputi berbagai aspek, seperti pengurusan dokumen administratif, pemberian informasi, penanganan keluhan warga, serta koordinasi kegiatan masyarakat. Layanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap

pemerintah, serta mendukung terciptanya lingkungan yang lebih tertib dan harmonis.

Salah satu aspek utama dalam kualitas layanan kelurahan adalah kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan. Hal ini juga disampaikan oleh Moh. Subchan Mardan (Mardan, 2023) Pemerintah Daerah telah menerapkan sistem akuntabilitas sesuai dengan peraturan yang ada, namun dengan sumber daya yang terbatas menghambat pelayanan prima kepada masyarakat.

Masyarakat berharap bahwa proses pengurusan berbagai dokumen seperti Kartu Keluarga, KTP, atau surat pengantar dapat dilakukan dengan cepat dan tanpa hambatan. disimpulkan bahwa kecepatan pengurusan kelurahan Wonokromo masih belum maksimal. Selain kecepatan, kualitas layanan juga ditentukan oleh sikap dan profesionalisme aparatur kelurahan. Petugas yang ramah, responsif, dan kompeten dalam melayani masyarakat akan memberikan pengalaman yang lebih positif bagi warga.

Pelatihan dan pembinaan secara berkala bagi aparatur kelurahan sangat penting untuk memastikan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melayani masyarakat. Hal itu juga disampaikan oleh Pria Bintang Aditama, Nina Widowati (Aditama & Widowati, 2021) yang mengatakan bahwa untuk meningkatkan kompetensi sumberdaya manusia. Profesionalisme ini juga mencakup kemampuan petugas dalam menangani konflik atau keluhan warga secara adil dan bijaksana.

Terakhir, kualitas layanan kelurahan Wonokromo juga berkaitan dengan kemampuan kelurahan dalam menjalin komunikasi dan hubungan baik dengan warga. Kelurahan yang proaktif dalam mengadakan sosialisasi, mendengarkan aspirasi warga, dan melibatkan masyarakat dalam perencanaan kegiatan akan lebih mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Hubungan yang harmonis antara kelurahan dan warga akan menciptakan

lingkungan yang lebih kondusif bagi pembangunan dan kesejahteraan bersama. Dari penjabaran diatas dan dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Kelurahan Wonokromo masih kurang di bagian kecepatan penyelesaian berkas. Namun disisi lain, petugas Kelurahan Wonokromo dinilai baik dalam melayani masyarakat.

3. RESPONSIVITAS

Responsivitas dalam kinerja kelurahan Wonokromo dapat menggambarkan sejauh mana aparat kelurahan mampu merespons kebutuhan, keluhan, dan harapan masyarakat. Responsivitas ini mencerminkan tingkat kepekaan dan kesiapan pemerintah kelurahan dalam memberikan layanan publik yang efektif dan efisien. Ketika kelurahan memiliki responsivitas yang baik, masyarakat akan merasa lebih dihargai dan dilibatkan dalam proses pelayanan, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah setempat.

Responsivitas juga berkaitan dengan keterbukaan dan aksesibilitas informasi. Kelurahan Wonokromo yang responsif akan memastikan bahwa masyarakat mudah mengakses informasi mengenai layanan yang tersedia, persyaratan administrasi, dan proses pengaduan. Hal ini disampaikan juga oleh (Mardan, 2023) bahwa keterbukaan ini penting untuk memastikan bahwa semua warga, tanpa memandang latar belakang sosial atau ekonomi, memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari kelurahan. Transparansi dalam pelayanan juga membantu mencegah praktik korupsi dan meningkatkan akuntabilitas aparat kelurahan.

Terakhir, responsivitas dalam kinerja kelurahan Wonokromo juga mencakup upaya proaktif dari pemerintah kelurahan untuk memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Ini bisa diwujudkan melalui inisiatif-inisiatif seperti program sosialisasi, survei kepuasan warga, atau musyawarah

desa yang rutin. Dengan melibatkan warga dalam proses pengambilan keputusan dan pengawasan, kelurahan dapat lebih responsif terhadap dinamika dan perubahan kebutuhan di masyarakat, serta memastikan bahwa layanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan harapan warga.

Untuk mengatasi kendala-kendala perlu adanya pelayanan yang cepat dan tepat dari kelurahan kepada masyarakat. Hal ini mencakup kemampuan kelurahan dalam menangani aduan, memberikan informasi yang diperlukan, serta menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh warganya. Kelurahan yang responsif biasanya memiliki sistem dan prosedur yang memungkinkan mereka untuk merespons kebutuhan warga dengan cepat, misalnya melalui layanan pengaduan online atau call center yang siap melayani selama 24 jam.

Selain kecepatan pelayanan, aspek lain dari responsivitas adalah akurasi dalam merespons mengenai keluhan atau kendala yang terjadi. Kelurahan Wonokromo harus mampu memberikan solusi yang tepat dan sesuai dengan masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Hal ini memerlukan pemahaman yang mendalam tentang kondisi lokal, serta kemampuan untuk berkoordinasi dengan berbagai pihak terkait, seperti dinas-dinas di tingkat kota atau kabupaten. Responsivitas yang baik tidak hanya tentang seberapa cepat sebuah layanan diberikan, tetapi juga seberapa relevan dan efektif solusi yang ditawarkan. Solusi-solusi terhadap kendala yang terjadi pada saat pelayanan publik di kelurahan Wonokromo adalah bagian dari responsivitas. Dengan demikian apapun kendala yang terjadi kelurahan Wonokromo selalu cepat tanggap mengatasinya. Meskipun saat ini kelurahan Wonokromo kekurangan staf dalam pengurusan, mereka tetap mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya dengan maksimal.

4. RESPONSIBILITAS

Responsibilitas dalam konteks kinerja organisasi Kelurahan Wonokromo merujuk

pada tanggung jawab dan akuntabilitas pemerintah kelurahan terhadap masyarakat. Kelurahan Wonokromo sebagai unit pelayanan terdepan memiliki tanggung jawab utama dalam menyediakan layanan publik yang cepat, tepat, dan memadai bagi warganya. Hal ini meliputi berbagai layanan administratif seperti pengurusan surat, perizinan, hingga pelayanan sosial. Kinerja organisasi kelurahan sangat dipengaruhi oleh sejauh mana staf kelurahan mampu memahami tanggung jawab mereka dalam menjalankan tugas sehari-hari.

Selain tanggung jawab individual, responsibilitas juga terkait dengan struktur kelembagaan kelurahan. Organisasi kelurahan diharapkan mampu mengelola sumber daya yang ada secara efisien dan efektif dalam melayani masyarakat. Hal ini juga disampaikan oleh Anwar & Abdullah, (2021) Di Kelurahan Wonokromo, pembagian tanggung jawab antar pejabat dan staf harus jelas agar pelayanan publik dapat berjalan dengan baik. Jika struktur dan tanggung jawab tidak dijalankan dengan baik, akan ada potensi penurunan kualitas pelayanan, yang pada akhirnya akan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi tersebut.

Kelurahan Wonokromo juga dituntut untuk selalu tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, termasuk memberikan solusi cepat terhadap masalah pelayanan publik. Di sini, responsibilitas mencakup bagaimana staf kelurahan dapat merespon keluhan atau pertanyaan warga dengan cepat dan memadai. Respons yang cepat dan profesional akan mencerminkan keseriusan kelurahan dalam menjalankan tanggung jawabnya, sementara respons yang lambat atau tidak tepat dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat.

Faktor lain yang turut mempengaruhi responsibilitas adalah kemampuan pemerintah kelurahan dalam berinovasi dan beradaptasi terhadap perubahan. Di tengah perkembangan teknologi, Kelurahan

Wonokromo diharapkan dapat memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Penerapan sistem online dalam pengurusan berbagai administrasi publik dapat meningkatkan efisiensi dan meminimalisir kesalahan manusia, sekaligus menegaskan tanggung jawab kelurahan dalam memberikan pelayanan berkualitas.

Pada akhirnya, kinerja responsibilitas dalam pelayanan publik di Kelurahan Wonokromo harus terus dievaluasi dan diperbaiki. Evaluasi rutin diperlukan untuk memastikan bahwa tanggung jawab yang diemban oleh setiap anggota organisasi dijalankan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Adanya sistem pengawasan internal dan eksternal juga akan membantu menjaga akuntabilitas kelurahan dalam memberikan layanan terbaik bagi warganya.

5. AKUNTABILITAS

Akuntabilitas merupakan salah satu aspek penting dalam penilaian kinerja kelurahan. Indikator ini mengacu pada kemampuan kelurahan untuk bertanggung jawab terhadap segala tindakan dan kebijakan yang diambil, terutama yang berdampak pada masyarakat. Dalam konteks kelurahan, akuntabilitas bisa dilihat dari bagaimana aparat kelurahan melaksanakan tugasnya sesuai dengan peraturan yang berlaku serta seberapa transparan dan akuntabel mereka dalam menjalankan pemerintahan.

Indikator pertama adalah transparansi dalam pengelolaan anggaran. Kelurahan yang bertanggung jawab harus mampu memberikan laporan keuangan yang jelas dan dapat diakses oleh publik. Hal ini mencakup informasi mengenai alokasi dana, penggunaan anggaran, serta realisasi program-program yang telah direncanakan. Transparansi ini penting untuk memastikan bahwa dana yang ada digunakan secara efisien dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Indikator kedua adalah kepatuhan terhadap regulasi. Kelurahan harus memastikan bahwa setiap tindakan yang dilakukan telah sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku. Kepatuhan ini mencerminkan integritas dari aparat kelurahan dan memastikan bahwa setiap kebijakan yang diambil tidak melanggar hak-hak masyarakat. Dengan demikian, kelurahan dapat membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah setempat.

Indikator ketiga adalah pengelolaan pengaduan masyarakat. Akuntabilitas kelurahan juga bisa diukur dari seberapa efektif kelurahan dalam menanggapi dan menyelesaikan keluhan atau masalah yang diajukan oleh warga. Sistem pengelolaan pengaduan yang baik menunjukkan bahwa kelurahan terbuka terhadap masukan dan kritik, serta berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini juga mencerminkan sejauh mana kelurahan memprioritaskan kepentingan masyarakat dalam kebijakan mereka.

Indikator keempat adalah pelaporan dan evaluasi kinerja. Kelurahan yang akuntabel harus secara rutin melakukan evaluasi terhadap kinerja mereka dan melaporkannya kepada pihak yang berwenang maupun kepada masyarakat. Pelaporan ini harus mencakup pencapaian target, hambatan yang dihadapi, serta langkah-langkah perbaikan yang akan diambil. Dengan demikian, masyarakat dapat memantau perkembangan kelurahan dan ikut serta dalam proses peningkatan kualitas pelayanan.

Terakhir, indikator kelima adalah partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Responsibilitas dalam kinerja kelurahan juga terlihat dari sejauh mana masyarakat dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan. Partisipasi ini bisa dalam bentuk musyawarah, forum diskusi, atau konsultasi publik. Dengan melibatkan masyarakat, kelurahan tidak hanya menunjukkan tanggung jawabnya terhadap

warga tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, sehingga kebijakan yang diambil benar-benar mencerminkan kebutuhan dan aspirasi warga.

KESIMPULAN

1. Kinerja Kelurahan Wonokromo bagus di bidang pelayanan. Para staf yang bertugas memiliki produktifitas yang baik, cepat, ramah dan menjelaskan pelayanan dengan baik. Pelayanan yang diberikan sangat memudahkan masyarakat Wonokromo untuk mengurus berbagai berkas dan tergolong baik. Dari hasil wawancara juga tergambar bahwa staf kelurahan Wonokromo cepat respon dan bertanggung jawab saat memberikan pelayanan. Namun untuk kualitas pelayanan masih belum memuaskan masyarakat karena pengurusan berkas yang lama dan memakan waktu sehari-hari.
2. Faktor pendukung kinerja Kelurahan Wonokromo adalah kekompakan tim dan kepemimpinan yang baik dari Lurah Ibu Prima. Selain itu staf Kelurahan Wonokromo sering mengikuti pelatihan kerja sehingga terampil saat memberikan pelayanan. Sedangkan faktor penghambat kinerja Kelurahan Wonokromo adalah kurangnya infrastruktur bangunan, kurangnya fasilitas dan banyaknya berkas yang harus diselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, M. (2007). Pemasaran Jasa Kualitas Pelayanan. Bayumedia Publishing.
- Arifin, S., & Sinambela, E. A. (2021). Studi Tentang Kinerja Karyawan ditinjau dari Keberadaan Sistem Informasi Akuntansi dan Pengendalian Internal. *Realible Accounting Journal*, 1(1), 58–70.
- Ariyadi, A. (2018). Bisnis Dalam Islam: Business in Islam. *Jurnal Hadratul Madaniyah*, 5(1), 13–26.
- Ariyadi, B. M., & Bahar, B. (2017). Model Aplikasi Sistem Pelayanan Terpadu Pada Kantor Kelurahan. *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 5(1), 1–5.
- Creswell, J. W. (2016). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approches* (4th ed., Vol. 1). Sage Publication.
- Darmanto, A., Masduki, & Kurniawan, P. A. (2015). *Manajemen dan Produksi Radio Komunitas. Combine Resource Information*.
- Dwiyanto, A. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. PPSK-UGM.
- Erlianti, D., & Fajrin, I. N. (2021). Analisis Dimensi Kinerja Organisasi Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 1(1), 68–75.
- Fahmi, I. (2013). *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Alfabeta.
- Fahmi, N. A. (2017). Pengaruh Insentif Dan Pengembangan terhadap Kinerja Karyawan di PDAM Tirtasari Binjai. *JRMB (Jurnal Riset Manajemen & Bisnis)*, 2(3).
- Kansil, C. S. T. (1988). *Desa Kita dalam Peraturan Tata Pemerintahan Desa (Hukum Administrasi Desa)*. In (No Title). Ghalia Indonesia.
- Lotu, N. A., Widodo, Z. D., & Sumarto, L. (2022). Pengaruh Stres Kerja, Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Kelurahan Sudiroprajan. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(4), 703–712.
- Luahambowo, S., Nasution, I., & Suharyanto, A. (2022). Efektivitas Kinerja Pemerintah Kelurahan Dalam Program Pemberdayaan Kebersihan Lingkungan. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 4(1), 9–19.
- Mahsun, M., Rahmawati, D., & Halim, A. (2016). Strategi Peningkatan Kinerja Keuangan Pada Perusahaan Daerah Jogjatama Vishsha Yogyakarta. *STIE Widya Wiwaha*.

- Mangkunegara, A. P. (2012). *Evaluasi Kinerja SDM*. Alfabeta.
- Moehariono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Raya Grafindo Persada.
- Pamungkas, P. D. A. (2016). Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Kelurahan Bitungsari Bogor Menggunakan Kep/25/M. PAN/2/2004. *Journal of Information System*, 1(1), 85–91.
- Pasolong, H. (2021). *Kepemimpinan birokrasi*. Penerbit Alfabeta.
- Pemerintah Pusat. (2018, February 19). PERPRES No. 17 Tahun 2018. Website. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/77911/per-pres-no-17-tahun-2018>
- Sembiring, M. J. (2012). Pengaruh Dukungan Pemerintah, partisipasi Anggota dan Budaya Organisasi terhadap Strategi dan Kinerja Koperasi Wanita di Jawa Timur. Universitas Airlangga.
- Sobandi, B. (2006). *Desentralisasi dan Tuntutan Penataan Kelembagaan Daerah*. Humaniora.
- Sobirin, A., & Himam, F. (2009). Rightsizing untuk Keberlangsungan Hidup Organisasi. *Jurnal Siasat Bisnis*, 13(2), 1–5.
- Sofiyanti, N., & Nawawi, A. (2017). Pengaruh Disiplin dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kabupaten Karawang. *Buana Ilmu*, 1(2).
- Sudarmanto. (2014). *Kinerja dan Pengembangan Potensi SDM Teori, Dimensi, Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi*. Pustaka Belajar.
- Sutrisno, S., Fathoni, A., & Minarsih, M. M. (2016). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Semarang. *Journal of Management*, 2(2).
- Torang, S. (2014). *Organisasi Manajemen : Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi*. Alfabeta.
- Usman, H., & Akbar, P. S. (2017). *Metodologi Penelitian Sosial* (3rd ed., Vol. 1). Bumi Aksara.
- Wati, M., & Despahari, E. (2018). Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Kelurahan Di Kecamatan Marangkayu Kutai Kartanegara. *Jurnal Rekayasa Teknologi Informasi (JURTI)*, 2(1), 47–54.
- Wibowo. (2013). *Manajemen Kinerja*. PT Raja Grafindo Persada.
- Widjaja, H. A. W. (2002). Autonomous Regions and Autonomous Regions. In Pt. RajaGrafindo Persada, Jakarta. PT. RajaGrafindo Persada.
- Wood, M. (2016). Midstream Social Marketing and The Co-creation of Public Services. *Journal of Social Marketing*, 6(3), 277–293.