



Penilaian Pelayanan Publik oleh Pemerintah Daerah (Studi Kasus Pemerintah Kota Surabaya)

Gusty Setyono¹, Indriyani¹, Novya Indah Puspitasari¹

¹Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jatinagor, Sumedang, Jawa Barat, 66463

 gustysetyono@ipdn.ac.id

 <https://doi.org/10.30601/humaniora.v%vi%i.5344>

Published by Universitas Abulyatama

Abstract

Artikel Info

Submitted:

13-06-2024

Revised:

11-10-2024

Accepted:

26-10-2024

Online first :

27-10-2024

This study discusses the assessment of public services conducted by the Surabaya City Government, focusing on the extent to which such assessments reflect the actual condition of public services. Despite the Surabaya City Government giving high ratings to all public service agencies, field observations and community reviews indicate dissatisfaction with these services. The 2023 Community Satisfaction Survey report does not provide explanations for public complaints, nor does it consider the criticisms and suggestions put forward by service recipients. The assessment system, which still involves employees of the public service agencies, and the lack of involvement of independent institutions outside the government, result in ratings that do not reflect the actual conditions. Therefore, this study recommends the need for assessment of public services by independent institutions, limited participation only for service recipients, and comprehensive assessment of all complaints, criticisms, and suggestions from the public.

Keywords: Public Services, Surabaya City Government, Assessment.

Abstrak

Penelitian ini membahas penilaian pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya, dengan fokus pada sejauh mana penilaian tersebut mencerminkan kondisi aktual pelayanan publik. Meskipun Pemerintah Kota Surabaya memberikan nilai yang tinggi untuk semua instansi pelayanan publik, observasi lapangan dan ulasan masyarakat menunjukkan ketidakpuasan terhadap layanan tersebut. Dokumen laporan survei kepuasan masyarakat Tahun 2023 tidak memberikan penjelasan atas keluhan dari masyarakat, serta tidak mempertimbangkan kritik dan saran yang diajukan oleh penerima layanan. Sistem penilaian yang masih melibatkan pegawai instansi penyedia pelayanan publik serta kurangnya keterlibatan lembaga independen di luar pemerintahan, menyebabkan nilai yang didapatkan tidak mencerminkan kondisi sebenarnya. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan perlunya penilaian pelayanan publik oleh lembaga independen, partisipasi yang terbatas hanya untuk penerima layanan, dan penilaian yang komprehensif terhadap semua keluhan, kritik, dan saran dari masyarakat.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Pemerintah Kota Surabaya, Penilaian



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan hal yang vital diselenggarakan oleh pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Beberapa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah beberapa diantaranya adalah kependudukan, perizinan, pendidikan, kesehatan, dan pelayanan lainnya. Orientasi pemerintah seharusnya lebih kepada optimalisasi pelayanan kepada masyarakat. Sebagai salah satu upaya untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, pemerintah menggunakan istilah pelayanan masyarakat. Akan tetapi dalam prakteknya apakah demikian.

Penilaian Pelayanan Publik oleh Pemerintah Daerah dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah itu sendiri dengan metode yang ditentukan sendiri oleh Pemerintah Daerah tersebut. Penilaian mandiri tersebut masih belum mampu menggambarkan kondisi aktual, dikarenakan penyelenggara pelayanan dan penilai pelayanan adalah sama. Berdasarkan kesenjangan tersebut maka peneliti hendak melakukan penelitian terkait pelaksanaan penilaian pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah dengan melakukan studi kasus pada Pemerintah Kota Surabaya.

KAJIAN PUSTAKA

Kajian pustaka berisi tentang teori-teori ataupun kepustakaan yang melandasi penelitian ini. Kajian pustaka akan terdiri dari beberapa judul sub bab.

Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik [1] adalah pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan Masyarakat. Lebih lanjut penjelasan mengenai pentingnya pelayanan publik dalam pengembangan dan penerapan good governance [1] adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan publik selama ini menjadi bagian penting di mana negara diwakili pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan.
2. Pelayanan publik adalah tempat di mana berbagai aspek pemerintahan yang bersih dan good governance dapat diartikulasikan secara mudah.
3. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur pemerintahan, yaitu: pemerintah, swasta, masyarakat, dan mekanisme pasar.

Menurut Robert [2] yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah: "Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan

lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban”.

Sedangkan menurut Widodo [2] pelayanan publik adalah: “Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Pelayanan publik [3] dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, Tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Menurut Bharata [2] terdapat enam unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumn, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasajasa (services).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Tugas dari penyelenggara pelayanan publik [4] adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting.

Ada tiga alasan penting yang melatar-belakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik tata kelola pemerintahan di Indonesia [5]. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh stakeholders, yaitu pemerintah, warga, dan sektor usaha. Kedua, pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur governance melakukan interaksi yang

sangat intensif. Ketiga, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik good governance diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik.

Tujuan pelayanan publik [3] pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Indikator pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithmal, Parasuraman & Berry [6] yaitu: Tangible (berwujud), Reability (kehandalan), Reponsiviness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Empaty (empati).

Arah ideal reformasi pelayanan publik adalah gabungan kualitas substansi (yang merupakan paradigma sektor publik berbasis penghormatan hak dasar warga, sebagaimana yang menjadi semangat inti paradigma *New Public Service* dan kualitas proses pengelolaan secara partisipatif dan pelayananan terdesentralisir (*decentralized governance*) yang mengusung asas kewargaan demokratik dan pemerintahan yang baik tersebut [7].

Pelayanan publik [8] adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

Pemerintah Daerah

Pemerintahan daerah [9] adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan

dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Penyelenggaraan pemerintahan di daerah [10] adalah penyelenggaraan pemerintahan di pusat, sehingga apapun yang terjadi di daerah akan mempengaruhi jalannya pemerintahan di pusat begitu pula sebaliknya apapun yang terjadi di pusat akan berdampak di daerah. Oleh karena itu hubungan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah tidak akan terputus. Hubungan antara pemerintah pusat dan daerah bagaikan orang tua dan anaknya yang selalu akan terjalin meskipun kadang-kadang terjadi konflik dalam hubungan tersebut

Hubungan antara Pemerintah Pusat (Pusat) dan Daerah [10] mencakup isi yang sangat luas, bisa terkait dengan isu nasionalisme dan nation building, bisa pula dengan isu demokrasi nasional dan demokrasi lokal, dan oleh karena itu terkait pula dengan isu hubungan antara negara dan masyarakat. Hubungan antara Pusat dan Daerah merupakan sesuatu yang banyak diperbincangkan, karena masalah tersebut dalam praktiknya sering menimbulkan upaya tarik menarik kepentingan (spanning of interest) antara kedua satuan pemerintahan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode pengumpulan data observasi dan studi pustaka. Peneliti melakukan observasi langsung ke beberapa instansi pemerintah penyedia pelayanan publik di Kota Surabaya. Selain itu peneliti juga menggunakan media online untuk dapat mengamati kinerja instansi pemerintah penyedia pelayanan publik dari Pemerintah Kota Surabaya

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi peneliti terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari perspektif masyarakat terhadap pelayanan publik yang masih kurang baik. Peneliti melalui Google Maps melakukan observasi terhadap ulasan dengan rating rendah masih banyak dan dengan disertai penjelasan yang detail.

Google Maps [11] sebenarnya merupakan aplikasi peta dunia milik perusahaan Google yang memiliki fitur ulasan sehingga tempat-tempat yang tertera pada peta yang ditampilkan dapat diberikan ulasan berdasarkan pengalaman orang-orang yang pernah mengunjungi tempat

tersebut. Dari fitur ulasan Google Maps tersebut maka akan diketahui bagaimana respon masyarakat terhadap suatu tempat tersebut.

Ulasan-ulasan yang diberikan masyarakat melalui platform Google Maps [11] tersebut terdiri dari ulasan yang bersifat mendukung adanya fasilitas dan menentang adanya fasilitas. Jumlah ulasan tersebut semakin lama akan meningkat secara signifikan sehingga untuk mengetahui sebuah ulasan tergolong ulasan positif atau negatif akan membutuhkan banyak waktu apabila dilakukan secara manual. Untuk mengatasi hal tersebut akan dikembangkan sistem otomatis untuk mengklasifikasikan ulasan tersebut menggunakan metode dalam machine learning.

Google Maps dapat mencari dan menampilkan informasi mengenai suatu tempat [12]. Salah satu informasi yang dapat ditampilkan adalah ulasan pengunjung yang bisa menjadi rekomendasi calon pengunjung lainnya. Menurut [4], 78% pengunjung lebih mempercayai ulasan online daripada rekomendasi seseorang.

Google review [13] merupakan salah satu dari fitur Google maps. Fitur sederhana yang mampu berdampak besar ini digunakan untuk memberi nilai angka dan ulasan berupa teks dan foto pada sebuah tempat. Di era big data ini, pengguna dengan mudah memberikan nilai sesuai dengan faktor-faktor kepuasan pengunjung.

Ulasan yang terdapat pada Google Review juga dapat menjadi pertimbangan untuk menentukan pilihan mal yang terbaik. Selain untuk menjadi bahan referensi pengunjung, ulasan pada Google Review juga dapat menjadi bahan evaluasi agar dapat melakukan perbaikan demi kenyamanan dan kepuasan para pengunjung [14]. Seperti ulasan yang disampaikan oleh akun Illa Damayanti pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang memberikan bintang 1 dan menyatakan "Cs tidak sopan. Masih tanya langsung dimatikan telfonnya".

Hal serupa juga terjadi pada DPM & PTSP Kota Surabaya yang diberikan rating bintang 1 oleh akun Noodle Heroes dengan penjelasan "2 kali saya ke sini, pertama pada tahun 2020 untuk mengurus NIB saya yang tiba2 mati padahal barusan terbit dan baru2 saja saya ke sini untuk mengurus NIB juga. Saya kira pelayanan sudah berubah menjadi lebih baik, ternyata kali ini saya juga diping pong sama seperti tahun 2020. Nama pelayanannya Satu Pintu, tapi nyatanya tidak bisa membantu saya sama sekali. Terdapat oknum di dalam instansi ini, yang memberikan pelayanan tidak profesional, tidak memiliki kompetensi baik sehingga dapat merusak nama baik instansi. Dua kali saya ke sini, dan dua kali saya pulang tanpa membawa solusi, bahkan

hanya membuat lelah karena di ping pong saja oleh oknum. Kenapa saya katakan oknum? Karena masih ada orang2 yang berintegritas tinggi dan berkompetensi yang dapat menjalankan tugasnya dengan baik dalam pemerintahan. Hanya saja oknum2 yang saya temui ini yang mencoreng nama baik instansi pemerintah. Setelah saya berusaha mandiri mencari solusi tanpa bantuan PTSP, masalah langsung selesai tanpa perlu pergi ke tempat lain seperti yang disarankan oknum (disuruh ke kemenkumham lah, ke dispendukcapil lah, pokoknya tidak bisa diurus di PTSP ini) dan solusi yang saya dapatkan tidak berbayar sama sekali. Saya heran sebenarnya tugas dari petugas ini apa ya? Kenapa solusi yang sangat sederhana saja tidak diketahui sehingga harus menjadikan saya bola ping pong yang dioper ke instansi lain padahal tidak diperlukan? PTSP masih banyak PR untuk berbenah, selama masih banyak oknum yang memanfaatkan celah, kemudahan birokrasi akan selalu terhambat. Semoga ke depannya pelayanan PTSP bisa menjadi lebih baik, demi kemajuan kota Surabaya dan untuk birokrasi kota Surabaya menjadi lebih baik dan transparan.”.

Hal serupa disampaikan oleh akun Juliana Hong dengan memberikan rating bintang 1 dan ulasan “PTSP Surabaya sangat tidak professional, saya coba telfon dari pagi sampe siang berkali-kali tidak pernah diangkat. Padahal harusnya masyarakat dipermudah kalau mengurus perizinan bukan dipersulit. Saya sangat kecewa dengan PTSP Surabaya, semoga kedepannya bisa lebih baik lagi”.

Walaupun demikian beberapa ulasan juga memberikan rating yang tinggi misalnya yang disampaikan oleh akun Rahman Ocpri Angga pada DPM & PTSP Kota Surabaya dengan rating 5 dan ulasan “Alhamdulillah Dibantu dan diarahkan Dengan Sangat Baik di Pelayanan PTSP Lantai 3, Tingkatkan Terus Pelayanan dan Kualitas SDMnya agar Semakin Baik dalam Membantu Masyarakat”.

Hal di atas seharusnya menjadi bahan pertimbangan penilaian pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Salah satu upaya yang dilakukan dalam rangka memperbaiki layanan adalah melakukan survei kepuasan [15]. Hal ini didukung bahwa untuk mengetahui tingkat kepuasan penerima pelayanan [16] adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan dokumen laporan survei kepuasan masyarakat Tahun 2023 oleh Pemerintah Kota Surabaya keseluruhan instansi peneyelenggara pelayanan publik mendapat nilai di atas 90 dengan mutu sangat baik untuk seluruh instansi.

Nilai IKM Berdasarkan Kelompok IKM Kota Surabaya Tahun 2023

No.	Kelompok Unit Layanan	IKM Konversi	Mutu Pelayanan
1	Badan	93,53	A (Sangat Baik)
2	Bagian	94,67	A (Sangat Baik)
3	Dinas	93,77	A (Sangat Baik)
4	Dinas	92,94	A (Sangat Baik)
5	Kecamatan	97,18	A (Sangat Baik)
6	Kelurahan	96,48	A (Sangat Baik)
7	Puskesmas	94,58	A (Sangat Baik)
8	RSUD Bhakti Dharma Husada	92,95	A (Sangat Baik)
9	RSUD dr. Mohamad Soewandhie	91,08	A (Sangat Baik)
10	Satuan Polisi Pamong Praja	96,59	A (Sangat Baik)
11	Sekretariat DPRD	95,85	A (Sangat Baik)
12	UPTD Labkesda	92,47	A (Sangat Baik)

Sumber: Diolah oleh peneliti dari surabaya.go.id

Dalam dokumen laporan survei kepuasan masyarakat Tahun 2023 oleh Pemerintah Kota Surabaya tidak ada penjelasan atas keluhan dari masyarakat. Padahal dalam sistem survei daring yang disusun oleh Pemerintah Kota Surabaya terdapat isian kritik dan saran. Saran dan kritik dinilai penting bagi Pemerintah Daerah untuk dapat menampung aspirasi masyarakat tetapi hal ini tidak dijadikan acuan terhadap penilaian pelayanan publik. Padahal Indeks Kepuasan Masyarakat diperoleh dengan membandingkan harapan dan kebutuhan masyarakat serta hasil pengukuran baik secara kuantitatif dan kualitatif terhadap penyelenggara pelayanan publik [16]. Hal ini seharusnya relevan dengan yang terjadi di lapangan. Atensi perbaikan pelayanan pada dokumen laporan survei kepuasan masyarakat Tahun 2023 oleh Pemerintah Kota Surabaya masih berbasis nilai dan tidak ada pertimbangan dari ulasan pada kritik saran dari penerima pelayanan.

Survei daring yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Surabaya dengan portal skm.surabaya.go.id melalui proses pengisian data responden dan pemberian nilai. Hal ini memungkinkan semua orang dapat memberikan nilai walaupun bukan penerima pelayanan. Sistem yang seperti ini juga memungkinkan pegawai instansi penyedia pelayanan publik untuk dapat memberikan penilaian. Sehingga data penilaian tersebut tidak aktual dan tidak dapat

dipertanggungjawabkan. Berdasarkan data tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa penilaian pelayanan publik oleh Pemerintah Kota Surabaya belum mampu menggambarkan kondisi pelayanan publik yang sebenarnya.

Hal ini selaras dengan hasil penelitian aplikasi Wargaku Surabaya dapat dikatakan sudah cukup efektif dalam menunjang pelayanan publik warga Surabaya. Secara umum kualitas dari sistem aplikasi ini sudah sangat baik dan dapat menunjang pelayanan publik di kota Surabaya. Uraian dan data menunjukkan tingkat keefektifan aplikasi ini mampu memberikan informasi yang bagus dan berkualitas, sehingga pengguna mudah dan percaya terhadap pelayanan Pemerintah Kota Surabaya. Kualitas pelayanan dari Pemkot Surabaya melalui Aplikasi Wargaku Surabaya sangat baik dan optimal terlihat dari banyaknya keluhan yang masuk dan telah dilayani dan diatasi dengan maksimal, sehingga dalam hal kualitas pelayanan menunjukkan sisi penilaian yang positif. Hanya saja tidak dapat merespon 1x24 jam. Dari sisi pengguna aplikasi ini masih tergolong baru sehingga masih belum terdapat data yang menunjang yang dapat menggambarkan dan mengukur tingkat keefektifan dari pengguna serta bagaimana karakteristik pengguna dari aplikasi ini. Penilaian dari tingkat kepuasan disimpulkan bahwa pengguna masih banyak yang kurang puas terhadap beberapa fitur dari aplikasi ini, akan tetapi pengguna juga masih menaruh harapan terhadap aplikasi ini untuk dikembangkan kearah yang lebih baik [17].

Program Pemerintah Kota Surabaya juga harus mengevaluasi kekurangan terkait program yang telah diselenggarakan. masih kurang optimal untuk mengubah pola pikir masyarakat yang kurang sadar akan ketertiban. Setelah didirikan Park and ride pun masih ditemukan sebuah masalah yakni banyak masyarakat masih melakukan parkir liar terutama pengunjung Kebun Binatang Surabaya, serta sopir angkot yang “ngetem” di pinggir jalan sehingga menimbulkan kemacetan. Kemudian terkait dengan penerapan epayment, karena banyak masyarakat masih menggunakan uang tunai untuk pembayaran parkir di Park nad Ride Terminal Intermoda Joyoboyo [18].

Pada bidang Kesehatan juga masih terdapat kekurangan. Kualitas pelayanan publik di Puskesmas Peneleh secara keseluruhan kurang maksimal. Hal tersebut dikarenakan dari kelima unsur kualitas pelayanan publik di Puskesmas Peneleh, terdapat dua unsur yang kurang maksimal, yaitu pada unsur daya tanggap (responsiveness) dan empati (empathy) [19].

Pada bidang Kependudukan telah dilakukan inovasi tetapi masih ada kelemahan. Aplikasi Klampid New Generation pada beberapa fokus kajian telah terpenuhi dan dapat dikatakan jika

Aplikasi Klampid New Generation memberi kemudahan bagi masyarakat yang akan mengajukan dokumen kependudukan. Meskipun terdapat beberapa keluhan dan kerumitan bukan menjadi sebuah kendala dalam pelaksanaan pelayanan kependudukan melalui aplikasi KNG tersebut tetap terus berjalan. Kemudian dengan hasil dan pembahasan di atas sejak adanya inovasi aplikasi Klampid New Generation ini dinyatakan dapat meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan online di Kota Surabaya [20].

Penilaian pelayanan yang tidak sesuai kemungkinan terjadi dikarenakan sistem penilaian yang belum optimal dengan memastikan bahwa hanya pengguna pelayanan yang dapat memberikan penilaian. Selain itu Lembaga yang memberikan nilai seharusnya bukan merupakan penyelenggara pelayanan publik. Sehingga nilai yang didapatkan dapat benar-benar aktual dan akuntabel.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Sistem penilaian pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya belum mampu menggambarkan kondisi pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Saat ini mutu pelayanan sangat baik untuk semua instansi dan keseluruhan instansi mendapat nilai di atas 90 belum sesuai dengan kenyataan yang ada dilapangan.

Saran

Berdasarkan data yang telah ada dan kekurangan pada sistem penilaian pelayanan maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Penilaian pelayanan seharusnya dilakukan oleh Lembaga independen di luar pemerintahan.
2. Sistem penilaian pelayanan seharusnya hanya dapat diisi oleh penerima pelayanan.
3. Penilaian pelayanan seharusnya mampu menjabarkan keseluruhan pengaduan, keluhan, kritik, dan saran dari penerima pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. et al. Fitri Rahmadana, *Pelayanan Publik*, 1st ed. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.
- [2] Riska Chyntia Dewi and Suparno Suparno, "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik," *Jurnal Media Administrasi*, vol. 7, no. 1, 2022, doi: 10.56444/jma.v7i1.67.
- [3] R. C. Kurniawan, "Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah," *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, vol. 10, no. 3, 2017, doi: 10.25041/fiatjustisia.v10no3.794.

- [4] A. Solong and M. Muliadi, "Inovasi Pelayanan Publik," *Al Qisthi Jurnal Sosial dan Politik*, 2021, doi: 10.47030/aq. v10i2.82.
- [5] E. Y. Dewi, "Pengukuran Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Publik Di Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, vol. 5, no. 1, 2019, doi: 10.35972/jieb. v5i1.262.
- [6] M. Iptidaiyah and W. Mulyawan, "Strategi Pemerintah Daerah Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Dukcapil Kabupaten Bima," *Jurnal Penkomi Kajian Pendidikan Dan Ekonomi*, vol. 5, no. 1, 2022, doi: 10.33627/pk. v5i1.714.
- [7] R. Katharina and R. N. E. Jaweng, *Pelayanan Publik Dan Pemerintahan Digital Indonesia Riris Katharina (Ed.) Robert Na Endi Jaweng (PROLOG)*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2020. [Online]. Available: <http://www.obor.or.id>
- [8] R. Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat (2)," *Bphn.Go.Id*, vol. 2003, no. 1, 2009.
- [9] Pemerintah Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah," *Kementerian Sekretariat Negara RI*, 2014, doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.
- [10] S. Nur Wijayanti, "Hubungan Antara Pusat dan Daerah Dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014," *Jurnal Media Hukum*, vol. 23, no. 2, 2017, doi: 10.18196/jmh.2016.0079.186-199.
- [11] A. P. Permana, T. Chamidy, and C. Crysdiyan, "Klasifikasi Ulasan Fasilitas Publik Menggunakan Metode Naïve Bayes dengan Seleksi Fitur Chi-Square," *JISKA (Jurnal Informatika Sunan Kalijaga)*, vol. 8, no. 2, pp. 112–124, May 2023, doi: 10.14421/jiska.2023.8.2.112-124.
- [12] J. Ipmawati, S. Saifulloh, and K. Kusnawi, "Analisis Sentimen Tempat Wisata Berdasarkan Ulasan pada Google Maps Menggunakan Algoritma Support Vector Machine," *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, vol. 4, no. 1, 2024, doi: 10.57152/malcom. v4i1.1066.
- [13] F. U. Haq, "Penggunaan Google Review Sebagai Penilaian Kepuasan Pengunjung Dalam Pariwisata," *Tornare*, vol. 2, no. 1, 2020, doi: 10.24198/tornare. v2i1.25826.
- [14] H. Herlawati, R. T. Handayanto, P. D. Atika, F. N. Khasanah, A. Y. P. Yusuf, and D. Y. Septia, "Analisis Sentimen Pada Situs Google Review dengan Naïve Bayes dan Support Vector Machine," *Jurnal Komtika (Komputasi dan Informatika)*, vol. 5, no. 2, 2021, doi: 10.31603/komtika. v5i2.6280.

- [15] A. N. Paradhita, "Rancang Bangun Sistem Informasi Penilaian untuk Mengukur Index Kepuasan Masyarakat Dengan Metode Cobit 5," *Jurnal Data Mining dan Sistem Informasi*, vol. 2, no. 2, 2021, doi: 10.33365/jdmsi. v2i2.1349.
- [16] M. F. Fitra and S. Syukhri, "Rancang Bangun E-Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintahan Desa," *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika dan Informatika)*, vol. 11, no. 1, 2023, doi: 10.24036/voteteknika. v11i1.120587.
- [17] I. P. A. May and E. H. Fanida, "Analisis Efektivitas Aplikasi Wargaku Surabaya Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya," *Publika*, 2022, doi: 10.26740/publika. v11n1.p1553-1568.
- [18] D. E. Pratiwi and T. A. Oktariyanda, "Inovasi Pelayanan Publik Park and Ride Terminal Intermoda Joyoboyo oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya," *Publika*, 2021, doi: 10.26740/publika. v9n1.p77-92.
- [19] D. S. Sunardi, "Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Peneleh Kota Surabaya," *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, vol. 3, no. 2, 2017, doi: 10.30996/jpap. v3i2.1263.
- [20] Ardelia Nur Sinta and Diana Hertati, "Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya," *Journal of Governance Innovation*, vol. 5, no. 2, 2023, doi: 10.36636/jogiv. v5i2.2795.