

PENGUATAN KAPASITAS APARATUR KELURAHAN DALAM IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK BERBASIS PRINSIP GOOD GOVERNANCE DI KOTA PADANGSIDIMPUAN

Safran Efendi Pasaribu, Soritua Ritonga

Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan
safran.efendi@um-tapsel.ac.id

Abstract

Public services at the sub-district level reflect the quality of the bureaucracy, but the implementation of Public Service Standards (SPP) and the principles of Good Governance (Accountability, Transparency, and Responsiveness) is often suboptimal, with a lack of understanding among officials being a major challenge. This Community Service (PkM) activity aims to strengthen the capacity of officials at the Sadabuan Village Office by increasing their knowledge and skills in implementing SPP based on Good Governance principles. The method used is interactive Capacity Building, including counseling, focus group discussions, and public service case study simulations. The program's effectiveness is measured by comparing the results of the participants' Pre-test and Post-test. The PkM results show a significant increase in the average score of officials' understanding of SPP components and Good Governance indicators. This increase indicates the success of knowledge transfer and the readiness of officials to implement more accountable and responsive services. The contribution of this PkM is the creation of a collective commitment in Sadabuan Village to improve service workflows, which has a direct impact on improving the quality and satisfaction of the community.

Keywords: Capacity Building, Good Governance, Public Service Standards, Village Apparatus, Padangsidimpuan.

Abstrak

Pelayanan publik di tingkat kelurahan merupakan cerminan kualitas birokrasi, namun implementasi Standar Pelayanan Publik (SPP) dan prinsip Good Governance (Akuntabilitas, Transparansi, dan Responsivitas) seringkali belum optimal, di mana kurangnya pemahaman aparatur menjadi tantangan utama. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini bertujuan memperkuat kapasitas aparatur di Kantor Lurah Kelurahan Sadabuan melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan dalam mengimplementasikan SPP berbasis prinsip Good Governance. Metode yang digunakan adalah Capacity Building interaktif, meliputi penyuluhan, diskusi kelompok terarah (Focus Group Discussion), dan simulasi studi kasus layanan publik. Efektivitas program diukur melalui perbandingan hasil Pre-test dan Post-test peserta. Hasil PkM menunjukkan terjadi peningkatan signifikan pada rata-rata skor pemahaman aparatur terkait komponen SPP dan indikator Good Governance. Peningkatan ini mengindikasikan keberhasilan transfer pengetahuan dan kesiapan aparatur untuk menerapkan layanan yang lebih akuntabel dan responsif. Kontribusi PkM ini adalah terciptanya komitmen kolektif di Kelurahan Sadabuan untuk menyempurnakan alur kerja layanan, yang berdampak langsung pada peningkatan mutu dan kepuasan masyarakat.

Keywords: Penguatan Kapasitas; Good Governance; Standar Pelayanan Publik; Aparatur Kelurahan; Padangsidimpuan.

PENDAHULUAN

Konsep Standar Pelayanan Publik (SPP) dapat dipandang sebagai alat manajemen mutu yang memberikan kepastian kepada pengguna layanan dan membatasi diskresi (kekuasaan bebas) aparatur, sehingga mendukung terciptanya layanan yang merata dan adil. Sementara itu, Good Governance adalah kerangka kerja tata kelola yang efektif dan etis, yang menjadi landasan filosofis bagi SPP.

Tiga prinsip *Good Governance* yang menjadi fokus dalam penguatan kapasitas ini meliputi: *Akuntabilitas*: Aparatur bertanggung jawab penuh atas pelaksanaan tugas dan kewenangannya. SPP menyediakan metrik untuk mengukur kinerja dan hasil layanan. *Transparansi*: Semua informasi terkait pelayanan, termasuk SPP, persyaratan, dan biaya, harus terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat. *Responsivitas*: Kecepatan dan ketepatan aparatur dalam menanggapi kebutuhan, permintaan, dan keluhan masyarakat merupakan kunci kepuasan publik.

Melalui sinergi antara implementasi SPP dan penanaman nilai *Good Governance*, diharapkan pelayanan di Kelurahan Sadabuan dapat bertransformasi menjadi layanan yang tidak hanya memenuhi standar minimal, tetapi juga berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil yang berfungsi sebagai garda terdepan birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik langsung kepada masyarakat. Posisi strategis ini menjadikan kualitas layanan di tingkat kelurahan sebagai barometer utama keberhasilan implementasi tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Dalam konteks Indonesia, mandat untuk menyelenggarakan pelayanan publik

yang berkualitas diatur secara tegas, salah satunya melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini mewajibkan setiap unit penyelenggara layanan untuk menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik (SPP). SPP adalah jaminan kepastian, transparansi, dan akuntabilitas layanan, yang mencakup komponen biaya, waktu penyelesaian, prosedur, hingga mekanisme pengaduan.

Meskipun kerangka regulasi telah tersedia, tantangan implementasi seringkali terpusat pada kapasitas sumber daya manusia di tingkat lokal. Observasi awal dan data pra-kegiatan di Kantor Lurah Kelurahan Sadabuan, Kecamatan Padangsidimpuan Utara, Kota Padangsidimpuan, mengindikasikan adanya disparitas antara tuntutan standar layanan dengan tingkat pemahaman aparatur terhadap elemen-elemen kunci SPP. Masih ditemukan prosedur layanan yang kurang terpublikasi secara optimal (*low transparency*), waktu penyelesaian yang tidak pasti, serta penanganan keluhan yang belum maksimal (*low responsiveness*). Kondisi ini mengindikasikan bahwa prinsip-prinsip *Good Governance* belum terinternalisasi sepenuhnya dalam budaya kerja sehari-hari, yang berpotensi menurunkan kepercayaan publik.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penguatan kapasitas aparatur menjadi intervensi strategis dan mendesak. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dirancang sebagai solusi untuk menjembatani kesenjangan pengetahuan dan keterampilan tersebut. Fokus utama kegiatan adalah tidak hanya menyosialisasikan teks peraturan, melainkan mentransformasikan pengetahuan tersebut menjadi

perubahan perilaku layanan yang konkret.

Tujuan spesifik dari pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini adalah: Peningkatan Pemahaman Kognitif: Meningkatkan pengetahuan aparatur Kelurahan Sadabuan mengenai komponen Standar Pelayanan Publik (SPP) yang wajib dipenuhi sesuai regulasi. Internalisasi Prinsip *Good Governance*: Membangun pemahaman praktis aparatur tentang cara mengintegrasikan prinsip Akuntabilitas, Transparansi, dan Responsivitas ke dalam setiap proses administrasi kelurahan. Penguatan Komitmen: Mendorong munculnya komitmen kolektif di kalangan aparatur untuk menyusun atau menyempurnakan Prosedur Operasi Standar (SOP) layanan berbasis SPP, sehingga tercapai kualitas layanan yang prima (*Service Excellence*).

METODE PENERAPAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini menggunakan pendekatan Capacity Building yang bersifat *participatory and evaluative* (partisipatif dan evaluatif) dengan mengadopsi model Training dan *Action Research* sederhana. Kegiatan dilaksanakan dengan orientasi pada kebutuhan spesifik mitra untuk memastikan keberlanjutan dampak.

Pengabdian ini dilaksanakan di Kantor Lurah Kelurahan Sadabuan, Kecamatan Padangsidempuan Utara, Kota Padangsidempuan. Pemilihan lokasi ini bertujuan untuk menciptakan suasana belajar yang relevan dengan lingkungan kerja sehari-hari aparatur. Sasaran dan peserta kegiatan adalah seluruh Aparatur Kelurahan Sadabuan yang berjumlah 12 orang, terdiri dari Lurah, Sekretaris Kelurahan, Kepala

Seksi, dan Staf Pelaksana yang bertugas di bagian pelayanan.

Pelaksanaan PkM dibagi menjadi tiga tahapan utama:

1. Tahap Persiapan (Pra-Intervensi):

- Identifikasi Kebutuhan (*Need Assessment*): Melakukan observasi awal, wawancara singkat dengan Lurah, dan peninjauan dokumen layanan yang ada (SOP lama, *flowchart*) untuk memetakan kesenjangan pemahaman dan praktik implementasi SPP.
- Penyusunan Modul: Menyusun modul *Capacity Building* yang fokus pada dua pilar: (1) Materi teknis SPP (UU No. 25/2009 dan regulasi lokal Kota Padangsidempuan) dan (2) Materi *soft skill* integrasi prinsip *Good Governance* (Akuntabilitas, Transparansi, Responsivitas) melalui studi kasus.
- Koordinasi dan Perizinan: Memperoleh surat izin pelaksanaan dari LPPM dan berkoordinasi intensif dengan Lurah Sadabuan terkait jadwal, fasilitas, dan pengerahan peserta.

2. Tahap Pelaksanaan (*Intervention*):

- Pre-test: Peserta mengerjakan kuesioner awal (Pre-test) yang berisi soal pilihan ganda untuk mengukur tingkat pengetahuan dasar mengenai SPP dan *Good Governance* sebelum intervensi.
- Metode *Capacity Building*: Menggunakan kombinasi metode untuk mencapai tujuan kognitif dan afektif:

- Penyuluhan Interaktif: Presentasi materi inti SPP dan dasar-dasar *Good Governance*.
 - *Focus Group Discussion* (FGD): Diskusi terarah mengenai praktik layanan yang sering menjadi keluhan di kelurahan dan identifikasi solusi berbasis Transparansi dan Akuntabilitas.
 - Simulasi Studi Kasus: Peserta dibagi menjadi kelompok untuk memecahkan studi kasus pelayanan yang problematik (misalnya, penanganan keluhan warga) dan mempraktikkan respon yang Responsif dan sesuai standar.
 - Penyusunan Komitmen Awal: Memfasilitasi aparaturnya untuk merumuskan draf perbaikan SOP layanan prioritas (misalnya, Surat Pengantar) yang mencakup komponen waktu dan biaya secara jelas.
3. Tahap Evaluasi dan Pelaporan:
- Post-test: Peserta mengerjakan kuesioner yang sama dengan Pre-test untuk mengukur peningkatan pemahaman kognitif.
 - Observasi Partisipatif: Tim PkM melakukan observasi terhadap antusiasme, interaksi, dan tingkat partisipasi peserta sebagai data kualitatif.
 - Pengumpulan Umpan Balik: Menggunakan kuesioner umpan balik (kepuasan terhadap materi dan

fasilitator) sebagai bahan evaluasi internal.

Indikator Keberhasilan Keberhasilan PkM diukur melalui beberapa indikator:

1. Indikator Kuantitatif (Kognitif): Persentase kehadiran peserta mencapai lebih dari (), dan terjadi peningkatan rata-rata skor Post-test minimal di atas rata-rata skor Pre-test.

2. Indikator Kualitatif (Komitmen dan Praktik): Adanya kesepakatan kolektif dan draf/dokumen tindak lanjut untuk menyempurnakan Standar Pelayanan Publik di tingkat kelurahan.

3. Indikator Keberlanjutan: Adanya rencana implementasi hasil diskusi (misalnya, pemasangan *leaflet* informasi layanan atau kotak saran baru) yang dikoordinasikan oleh aparaturnya kelurahan pasca-kegiatan

HASIL DAN KETERCAPAIAN SASARAN

1. Hasil Pelaksanaan Kegiatan

Deskripsi Umum Kegiatan:

a. Kegiatan Penguatan Kapasitas Aparatur Kelurahan dilaksanakan di Kantor Lurah Sadabuan selama dua hari efektif. Kegiatan dibuka oleh Lurah Sadabuan yang menegaskan komitmen kelurahan terhadap peningkatan kualitas pelayanan, diikuti dengan sesi Pre-test yang dilakukan untuk memetakan pengetahuan awal seluruh peserta. Seluruh aparaturnya Kelurahan Sadabuan, termasuk staf pelaksana, hadir dan berpartisipasi penuh, mencapai tingkat kehadiran peserta.

b. Hari pertama berfokus pada Penyuluhan Interaktif mengenai dasar hukum dan komponen wajib Standar Pelayanan Publik (SPP) sesuai UU No. 25/2009. Suasana kegiatan

berlangsung komunikatif, di mana peserta aktif mengajukan pertanyaan terkait prosedur layanan yang paling sering dipersoalkan oleh masyarakat. Sesi ini ditutup dengan pemaparan mendalam tentang urgensi Akuntabilitas dan Transparansi dalam setiap alur kerja.

c. Hari kedua didedikasikan untuk aspek praktis dan implementasi *Good Governance*. Kegiatan utama adalah Focus Group Discussion (FGD) dan Simulasi Studi Kasus. Dalam FGD, peserta secara kolektif mengidentifikasi tiga layanan prioritas kelurahan yang memerlukan perbaikan segera dan merumuskan draf komitmen untuk mencantumkan durasi waktu penyelesaian yang jelas (prinsip Akuntabilitas). Sesi simulasi berfokus pada penanganan keluhan warga, melatih aparatur untuk memberikan respon yang Responsif, empatik, dan sesuai prosedur standar, alih-alih memberikan respons diskresioner. Secara umum, kegiatan berjalan lancar, interaktif, dan kondusif, menghasilkan komitmen nyata dan transfer pengetahuan yang terukur.

2. Temuan Lapangan

Hasil observasi dan interaksi langsung selama kegiatan pengabdian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Sadabuan masih menghadapi beberapa kendala mendasar. Pertama, dari aspek transparansi, belum seluruh informasi layanan seperti persyaratan administrasi, biaya, dan waktu penyelesaian dipublikasikan secara terbuka kepada masyarakat. Papan informasi layanan yang tersedia belum diperbarui dan sebagian besar warga memperoleh informasi hanya melalui komunikasi informal dengan aparatur. Kondisi ini menimbulkan ketidakpastian dan potensi

kesalahpahaman antara pemberi dan penerima layanan.

Kedua, dari aspek akuntabilitas, sebagian aparatur belum memahami secara menyeluruh indikator kinerja pelayanan sesuai Standar Pelayanan Publik (SPP). Tugas dan tanggung jawab antarbagian belum tertulis dengan jelas dalam bentuk SOP, sehingga pelaksanaan layanan masih bergantung pada pengalaman individu dan tidak terukur secara sistematis. Selain itu, dokumentasi terhadap pengaduan masyarakat masih bersifat manual dan tidak terarsipkan dengan baik.

Ketiga, dari aspek responsivitas, ditemukan bahwa mekanisme penanganan keluhan warga belum berjalan optimal. Aparatur kelurahan sering kali menanggapi keluhan secara reaktif tanpa prosedur baku, sehingga kepuasan masyarakat sulit diukur. Namun demikian, semangat aparatur untuk melakukan perubahan cukup tinggi. Hal ini terlihat dari antusiasme mereka selama FGD dan simulasi pelayanan, di mana muncul inisiatif untuk membentuk tim kecil penyusun SOP dan menata ulang alur pelayanan berbasis prinsip Good Governance.

Temuan lapangan ini memperkuat urgensi kegiatan pengabdian dalam memperkuat kapasitas aparatur agar mampu menginternalisasi nilai-nilai akuntabilitas, transparansi, dan responsivitas secara berkelanjutan dalam setiap proses pelayanan publik.

3. Strategi Pelaksanaan

Strategi pelaksanaan kegiatan pengabdian ini dirancang dengan pendekatan partisipatif dan kontekstual, agar proses peningkatan kapasitas aparatur benar-benar relevan dengan kondisi kerja di Kelurahan Sadabuan. Tahap awal dilakukan *need assessment* melalui observasi dan wawancara

dengan Lurah serta staf pelayanan untuk memetakan permasalahan aktual dalam implementasi Standar Pelayanan Publik (SPP). Berdasarkan hasil identifikasi tersebut, tim pengabdian menyusun modul *Capacity Building* yang menekankan keterpaduan antara aspek teknis (SPP) dan nilai-nilai etika birokrasi (Good Governance).

Kegiatan dilaksanakan dengan kombinasi metode penyuluhan interaktif, Focus Group Discussion (FGD), dan simulasi studi kasus, agar peserta tidak hanya memahami teori, tetapi juga mampu mengaplikasikannya dalam situasi nyata. Untuk memastikan ketercapaian hasil, digunakan instrumen evaluasi Pre-test dan Post-test guna mengukur peningkatan pemahaman aparatur secara kuantitatif. Selain itu, dilakukan pendampingan pascakegiatan melalui komunikasi daring dan kunjungan lapangan singkat untuk memantau tindak lanjut penyusunan SOP dan komitmen transparansi layanan. Strategi ini terbukti efektif dalam menumbuhkan komitmen kolektif serta meningkatkan kesiapan aparatur kelurahan dalam memberikan pelayanan publik yang akuntabel, transparan, dan responsif.

4. Tantangan Dan Solusinya

Dalam pelaksanaan kegiatan penguatan kapasitas aparatur Kelurahan Sadabuan, ditemukan beberapa tantangan yang mempengaruhi efektivitas program. Tantangan utama adalah keterbatasan pemahaman awal aparatur terhadap konsep Standar Pelayanan Publik (SPP) dan prinsip Good Governance. Sebagian peserta belum familiar dengan regulasi terbaru, sehingga proses diskusi awal berjalan lambat. Tantangan kedua adalah minimnya fasilitas pendukung pembelajaran, seperti media presentasi

dan dokumen pendukung SOP yang belum tersip dengan baik. Selain itu, keterbatasan waktu kerja aparatur yang harus tetap melayani masyarakat membuat kegiatan pelatihan harus disesuaikan dengan jadwal pelayanan harian.

Untuk mengatasi hal tersebut, tim pengabdian menerapkan beberapa solusi strategis. Pertama, materi pelatihan disajikan secara sederhana dan aplikatif, menggunakan contoh kasus nyata dari lingkungan kerja mereka. Kedua, fasilitator menyiapkan bahan visual dan modul digital agar peserta dapat belajar mandiri setelah kegiatan selesai. Ketiga, kegiatan dilakukan secara bertahap dan fleksibel, dengan sesi singkat di luar jam sibuk pelayanan. Terakhir, dibentuk tim internal kelurahan yang bertugas menindaklanjuti hasil pelatihan dan memastikan keberlanjutan penerapan prinsip akuntabilitas, transparansi, serta responsivitas dalam pelayanan publik.

5. Respon Mitra

Mitra kegiatan, yaitu pemerintah Kelurahan Sadabuan, memberikan respon yang sangat positif terhadap pelaksanaan program penguatan kapasitas aparatur ini. Lurah Sadabuan beserta seluruh staf menyampaikan apresiasi atas pendekatan yang digunakan tim pengabdian karena kegiatan tidak hanya bersifat teoritis, tetapi langsung menyentuh permasalahan nyata yang mereka hadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Para aparatur merasa kegiatan ini membuka wawasan baru tentang pentingnya penerapan Standar Pelayanan Publik (SPP) secara konsisten dan memahami lebih dalam makna Good Governance dalam konteks pelayanan sehari-hari.

Selain peningkatan pemahaman, mitra juga menilai kegiatan ini

membantu mereka membangun komitmen bersama untuk memperbaiki alur kerja dan memperjelas tanggung jawab masing-masing staf. Mereka mengakui bahwa sesi simulasi pelayanan publik sangat bermanfaat dalam meningkatkan kemampuan komunikasi dan responsivitas terhadap masyarakat. Sebagai tindak lanjut, kelurahan berencana menyusun dan menampilkan papan informasi layanan, memperbarui SOP pelayanan, serta mengadakan rapat internal rutin untuk memantau pelaksanaannya. Secara keseluruhan, mitra berharap kegiatan serupa dapat dilaksanakan secara berkala agar peningkatan kapasitas aparatur dapat terus berkelanjutan dan berdampak langsung pada kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sadabuan.

6. Hasil Pelaksanaan kegiatan

Penguatan Kapasitas Aparatur Kelurahan Sadabuan berjalan dengan efektif dan mencapai sasaran yang telah direncanakan. Kegiatan ini diikuti oleh seluruh aparatur kelurahan sebanyak 12 orang dengan tingkat partisipasi mencapai 100%. Berdasarkan hasil **Pre-test dan Post-test**, terjadi peningkatan rata-rata pemahaman aparatur sebesar 35 poin, terutama dalam aspek pemahaman terhadap komponen Standar Pelayanan Publik (SPP), mekanisme pengaduan masyarakat, serta penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan layanan.

Melalui metode **Focus Group Discussion (FGD)** dan **simulasi studi kasus**, aparatur mampu mengidentifikasi tiga layanan prioritas yang perlu penyempurnaan, yaitu pelayanan surat pengantar, surat keterangan domisili, dan pengelolaan keluhan masyarakat. Dari hasil diskusi

tersebut, peserta menghasilkan rancangan awal **Standar Operasional Prosedur (SOP)** baru yang lebih jelas dan terukur, meliputi waktu pelayanan, biaya, serta alur pengaduan. Selain itu, terbentuk **komitmen kolektif** untuk memasang papan informasi layanan dan menyediakan kotak saran sebagai wujud penerapan prinsip transparansi dan responsivitas.

Secara kualitatif, kegiatan ini juga berhasil meningkatkan kepercayaan diri aparatur dalam memberikan pelayanan publik yang lebih profesional dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Evaluasi melalui lembar umpan balik menunjukkan 92% peserta merasa materi dan metode yang digunakan sangat relevan dengan tugas mereka sehari-hari. Hasil ini memperlihatkan bahwa kegiatan pengabdian ini tidak hanya meningkatkan kapasitas pengetahuan, tetapi juga mengubah pola pikir dan perilaku kerja aparatur menuju tata kelola pelayanan publik yang lebih baik dan sesuai prinsip **Good Governance**.

7. Implikasi Lanjutan

Kegiatan penguatan kapasitas aparatur Kelurahan Sadabuan memberikan implikasi lanjutan yang signifikan terhadap peningkatan kualitas tata kelola pelayanan publik di tingkat kelurahan. Pasca kegiatan, aparatur menunjukkan perubahan perilaku kerja yang lebih disiplin, terbuka, dan berorientasi pada hasil. Salah satu wujud nyata dari implikasi kegiatan ini adalah penyusunan draf revisi Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk beberapa jenis layanan prioritas, seperti pelayanan surat pengantar dan pengelolaan pengaduan masyarakat.

Selain itu, kegiatan ini mendorong terbentuknya tim monitoring internal yang bertugas memastikan penerapan prinsip

akuntabilitas, transparansi, dan responsivitas secara berkelanjutan. Kelurahan juga berencana untuk menindaklanjuti hasil pengabdian ini dengan mengadakan bimbingan teknis lanjutan bekerja sama dengan perguruan tinggi setempat dan instansi pemerintah daerah. Implikasi lain yang tidak kalah penting adalah meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak mereka untuk memperoleh layanan publik yang berkualitas.

Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini tidak hanya berdampak pada peningkatan kapasitas individu aparatur, tetapi juga memperkuat sistem tata kelola kelembagaan di Kelurahan Sadabuan, sehingga dapat menjadi model pembelajaran bagi kelurahan lain di Kota Padangsidempuan dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip Good Governance secara nyata dan berkelanjutan.

Dokumentasi kegiatan



KESIMPULAN

Kegiatan Penguatan Kapasitas Aparatur Kelurahan dalam Implementasi Standar Pelayanan Publik Berbasis Prinsip Good Governance di Kelurahan Sadabuan telah berhasil mencapai tujuan yang direncanakan. Melalui pendekatan *capacity building* yang partisipatif, kegiatan ini mampu meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kesadaran aparatur terhadap pentingnya penerapan prinsip akuntabilitas, transparansi, dan responsivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan signifikan pemahaman aparatur terhadap komponen Standar Pelayanan Publik (SPP) serta munculnya komitmen kolektif untuk memperbaiki sistem dan alur kerja pelayanan. Kegiatan ini juga memunculkan inisiatif pembentukan SOP baru, penataan informasi layanan, dan peningkatan komunikasi aparatur dengan masyarakat.

Sebagai tindak lanjut, beberapa rekomendasi disampaikan. Pertama, pemerintah kelurahan diharapkan dapat melanjutkan proses penyusunan dan penerapan SOP berbasis SPP secara konsisten dengan dukungan dari pemerintah daerah. Kedua, perlu dilakukan pendampingan berkelanjutan oleh perguruan tinggi atau lembaga profesional untuk memastikan implementasi prinsip Good Governance berjalan efektif. Ketiga, evaluasi periodik terhadap kualitas pelayanan publik penting dilakukan guna memantau perubahan kinerja dan tingkat kepuasan masyarakat. Dengan demikian, kegiatan ini dapat menjadi model penguatan kapasitas aparatur yang replikatif dan berkontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas tata

kelola pemerintahan di tingkat kelurahan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku / Buku Ajar

A. Junaedi Karso, *Good Governance* (Buku Ajar). Samudra Biru, 2022.

Ari Ramdani dkk., *Good Governance dalam Pelayanan Publik*. Media Sains Indonesia, 2022.

Teddy Minahasa Putra, *Pelayanan Publik, Good Governance, dan Ketahanan Nasional*. Gramedia Widiasarana, 2019.

Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Gava Media, 2018.

Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. UGM Press (edisi revisi).

Peraturan dan Perundang-undangan

Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

Ombudsman Republik Indonesia, *Standar Pelayanan Publik* (Dokumen Standar sesuai UU 25/2009).

Penerapan Pasal 20 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Publik. *Jurnal Consensus*, 2023.

Jurnal

Madeleine Yeza Titania, Kualitas dan Kepatuhan Pelayanan Publik oleh Pemerintah di Indonesia Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*, 2023.

Tren Penelitian Pelayanan Publik di Indonesia: Suatu Systematic Literature Review. *Jurnal*

Administrasi Negara (STIALAN Makassar), 2024.

Standar Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Administrasi). *Jurnal Ilmu & Inovasi Administrasi (JIIA)*, 2023.

Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi: Prinsip Kategori dan Tantangan. *Jurnal PROFiT (Unimar-Amni)*, 2024.

Hambatan dan Standar Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah.” *Jurnal Eksekusi (STIAY APPIM Makassar)*, 2022.

Media dan Surat Kabar

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih belum ideal, meski undang-undangnya cukup baik.” *Neliti / Media Online lokal*.

Urgensi Perubahan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik.” *Jurnal Unpad / media kampus online*, 2024.