Jurnal INTERAKSI

STANDAR KUALITAS PELAYANAN DIKELURAHAN DERMO KOTA KEDIRI

Sadsani Rihastuti
Prodi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kadiri, Indonesia

Email Korespondensi: sadsaniRI@gmail.com

Submitted: 07-08-2024 | Accepted: 29-08-2024 | Published: 30-08-2024

Kata Kunci: implementasi, pelayanan, pelayanan publik

Abstrak
Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui implementasi Peraturan Walikota Kediri nomor 35 Tahun 2021 di Kantor Kelurahan Dermo KOta Kediri serta faktor pendukung dan faktor penghambat dari implementasi peraturan Walikota Kediri tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dimana tujuannya untuk menganalisis dan mendiskripsikan implementasi dari kebijakan Peraturan Walikota Kediri nomor 35 tahun 2021 tentang standar pelayanan di Kecamatan dan Kelurahan serta mengetahui pendukung dan kendala dalam implementasi tersebut. Metode yang digunakan bisa dipergunakan untuk memecahkan masalah yang sudah ditentukan secara menyeluruh dan mengukur dan menarik sebuah Kesimpulan sesuai dengan kondisi diterjadi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setelah di analisis menggunakan metode imlementasi Goeorge C. Edward, implementasi Peraturan Walikota Kediri nomor 35 tahun 2021 di Kantor Kelurahan Dermo dalam pelaksanaannya terdapat dua variable yang belum maksimal dan dua variable yang sudah sesuai. Selain itu juga masih terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat implmentasinya. Oleh sebab itu peneliti mengajukan beberapa saran agar Kepala Kelurahan Dermo mengajukan permohonan kepada pihak terkait untuk memberikan sosialisasi implementasi Peraturan Walikota Kediri nomor 35 tahun 2021 serta mengoptimalkan faktor internal terutama faktor komunikasi dan juga selalu menjaga kekompakan dalam melaksanakan kebijakan tersebut.

***Keywords**: : implementation; service; public service.*

Abstract
This research aims to determine the implementation of Kediri Mayor Regulation number 35 of 2021 at the Dermo Subdistrict Office, Kediri City as well as the supporting and inhibiting factors in the implementation of the Kediri Mayor's regulation. This research is qualitative research with a descriptive method where the aim is to analyze and describe the implementation of the Kediri Mayor Regulation policy number 35 of 2021 concerning service standards in sub-districts and sub-districts and to find out the supporters and obstacles in this implementation. This method is used to be a problem solver after finding a complete and comprehensive understanding of the object being studied by measuring and drawing conclusions according to the reality and conditions in the field. The results of the research show that after being analyzed using the Goeorge C. Edward implementation method, the

implementation of Kediri Mayor Regulation number 35 of 2021 at the Dermo Subdistrict Office in its implementation contained two variables that were not optimal and two variables that were appropriate. Apart from that, there are also several supporting and inhibiting factors for its implementation. Therefore, the researcher proposed several suggestions for the Head of Dermo Subdistrict to submit a request to related parties to provide socialization on the implementation of Kediri Mayor Regulation number 35 of 2021 as well as optimizing internal factors, especially communication factors and also always maintaining unity in implementing these policies.

PENDAHULUAN

Salah satu tujuan otonomi daerah adalah pelayanan publik. Oleh karena itu, saat ini pemerintah daerah tengah berupaya meningkatkan pelayanan publiknya. Selain itu, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa negara, dalam hal ini pemerintah, wajib menyelenggarakan pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan pengertian pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan salah satu acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan harus diganti sebagai bagian dari pelaksanaannya.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah ditetapkan sebagai tindak lanjut dari pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik. PermenPANRB Nomor 36 Tahun 2012 yang mengatur tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan telah disempurnakan dengan Peraturan Pedoman Standar Pelayanan ini. Peraturan sebelumnya dinilai kurang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin marak digunakan sebagai salah satu sarana pendukung pelayanan. Selain itu, peraturan ini perlu direvisi untuk mempermudah proses penyusunan dan meningkatkan kemandirian unit pelayanan dalam menyusun Standar Pelayanan.

Oleh karena itu, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menerbitkan PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 yang berisi Pedoman Standar Pelayanan. Penyelenggara pelayanan publik yang profesional, terampil di bidangnya, dan memiliki fasilitas yang memadai dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, aparatur pemerintah dapat melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat, Kota Kediri berupaya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada warganya. Upaya peningkatan tersebut antara lain dengan menambah fasilitas umum di kantor-kantor pemerintah dan tempat-tempat umum. Selain itu, masyarakat dapat menghubungi pemerintah melalui situs web resmi Kota Kediri untuk menyampaikan pendapat, saran, keluhan, dan pertanyaan. Pemerintah Kota Kediri dapat mengakses situs web ini untuk mengetahui pengaduan pelayanan publik. Pemerintah Kota Kediri dapat dengan leluasa mengambil kebijakan berdasarkan asas otonomi daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekaligus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kondisi daerahnya.Menyikapi kondisi tersebut, Pemerintah Kota Kediri berusaha memberikan sebagian delegasi kewenangan lebih dalam proses pelayanan publik kepada seluruh satuan kerja perangkat daerah (SKPD) termasuk kecamatan dan kelurahan. Kelurahan sebagai perangkat daerah inilah, yang menjadi perwujudan pelaksanaan otonomi daerah secara riil akan terlihat semakin nyata, karena aparatur di kelurahan lebih dekat dan langsung berhadapan melayani masyarakatnya. Ruang partisipasi masyarakat akan mudah diakses, ketika pusat pelayanan pemerintahan semakin dekat dengan masyarakat penerima layanan yaitu pada pemerintahan kelurahan.

Menindaklanjuti dari keluarnya PermenPANRB nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, maka Pemerintah Kota Kediri mengeluarkan Peraturan Walikota Kediri nomor 35 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan pada Kecamatan dan Kelurahan. Pemerintah Kota Kediri tetap memberikan tugas kepada Kecamatan dan Kelurahan untuk tetap melakukan pelayanan publik kepada warga masyarakat secara maksimal walaupun terdapat perubahan tata cara kepengurusan administrasi kependudukan seperti dituangkan dalam Permendagri No. 7 Tahun 2019. Kelurahan sebagai bagian desentralisasi dari Pemerintah Kota Kediri, diminta untuk

mengimplementasikan Peraturan Walikota Kediri Nomor 35 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Pada Kecamatan dan Kelurahan.

Kelurahan Dermo merupakan salah satu dari empat puluh enam kelurahan yang ada di Kota Kediri dimana letak demografinya berada pada perbatasan paling utara dari Kota Kediri dan Kabupaten Kediri. Kelurahan Dermo memiliki warga yang dinilai kooperatif disetiap program yang dijalankan oleh Pemerintah Kota Kediri. Salah satunya dengan pernah mendapatkan juara baik itu mengenai indeks kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan dan juara umum atau juara favorit se Kota Kediri pada Program Pemberdayaan Masyarakat yang dicanangkan oleh Walikota Kediri mulai Tahun 2015 sampai sekarang.

Berdasarkan latar belakang tersebut, serta menimbang tugas, pokok, dan fungsi dari Kelurahan Dermo Kota Kediri, maka peneliti tertarik untuk melakukan kajian tentang "Implementasi Peraturan Walikota Kediri Nomor 35 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Di Kelurahan Dermo Kota Kediri"

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif kualitatif berdasarkan rumusan masalah dan tujuan yang telah dijelaskan dalam penelitian ini. Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Dermo, Kota Kediri. Penelitian ini menggunakan Model Implementasi Kebijakan Publik George C. Edward III. Dalam penelitian ini, pengumpulan data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penulis penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses implementasi kebijakan Walikota Kediri yang tertuang dalam Peraturan Walikota Kediri nomor 35 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan pada Kecamatan dan Kelurahan khususnya di Kelurahan Dermo tidak selalu berjalan lancar. Proses penerapan kebijakan masih dapat terhambat oleh sejumlah kendala. Proses komunikasi yang dilakukan oleh pelaksana kebijakan, dalam hal ini pegawai di Kantor Desa Dermo, ketersediaan dana, dan sarana pendukung merupakan kendala yang mendasar.

Oleh karena itu, teori George C. digunakan untuk meneliti penyebab tantangan tersebut. Model implementasi kebijakan oleh Edward III. Implementasi kebijakan

dipengaruhi oleh empat variabel, menurut model implementasi kebijakan ini: disposisi (sikap), komunikasi, sumber daya, dan struktur birokrasi.

a. Komunikasi

Isi kebijakan itu sendiri merupakan salah satu aspek terpenting dalam implementasinya. Sebab, kebijakan dapat berjalan dengan baik apabila pelaksana kebijakan memahami apa maksud dan tujuan kebijakan tersebut, yang dapat ditemukan dalam isi kebijakan sebagaimana tercantum dalam pasal-pasal peraturan daerah. Karena sasaran kebijakan itu sendiri dan isi atau tujuan kebijakan tersebut masih belum jelas, implementasi kebijakan dapat gagal. Berdasarkan hasil penelitian dalam pelaksanaan proses implementasi kebijakan Peraturan Walikota Kediri nomor 35 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan pada Kecamatan dan Kelurahan khususnya di Kelurahan Dermo, maka dapat dikatakan bahwa sejauh ini Kantor Kelurahan Dermo telah berupaya menjembatani mengenai hal – hal apa saya yang dibutuhkan dalam pelayanan kepada warganya yaitu dengan komunikasi melalui Ketua RT dan Ketua RW dengan sarana WAG (*WhatsApp Group*) dan diharapkan dengan adanya setiap informasi yang diberikan dalam group tersebut akan diteruskan lagi kepada warganya.

Langkah pertama dalam setiap implementasi kebijakan adalah komunikasi antara pembuat kebijakan, pelaksana kebijakan, dan sasaran kebijakan. Menurut George C., ada dua aspek komunikasi yang harus ditekankan. Konsistensi penyampaian informasi dan kejelasan informasi. Kegiatan pertama yang dilakukan dalam implementasi kebijakan Peraturan Walikota Kediri nomor 35 Tahun 2021 yaitu komunikasi kepada warga Kelurahan Dermo. Dari hasil penelitian disebutkan bahwa proses implementasi belum berjalan dengan baik karena Ketua RT kadang kurang memahami informasi yang diberikan kepada warganya mengenai alur pelayanan masyarakat di Kelurahan Dermo kurang jelas.

b. Sumberdaya

Ketersediaan sumberdaya manusia dalam hal pelayanan kepada warga masyarakat Kelurahan Dermo sudah mencukupi. Sedangkan untuk sumberdaya lain yang diperlukan yaitu mengenai fasilitas di Kantor Kelurahan Dermo yang dinilai kurang. Tidak adanya kamar mandi bagi penyandang diabilitas dianggap belum

memadai dan juga belum ada pemisahan antara kamar mandi pegawai dan warga yang masih jadi satu.

c. Disposisi

Dalam implementasi kebijakan Peraturan Walikota Kediri nomor 35 Tahun 2021 di Kelurahan Dermo dinilai sudah baik. Walaupun dengan berbagai kendala dan kekurangan yang ada, mereka tetap berusaha untuk mensiasatinya dengan penggunaan fasilitas pribadi untuk menunjang kelancaran proses implementasi kebijakan. Sesuai dengan teori Edward III, yang menjadi perhatian mengenai disposisi dalam implementasi kebijakan yaitu mengenai masalah rekruitmen pegawai dan pemberian insentif.

Terkait dengan masalah pemberian intensif, berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, terdapat intensif yang diberikan dari Pemerintah Kota Kediri kepada seluruh pegawai yang ada dilingkungan Pemerintah Kota Kediri dalam bentuk Tamabahan Penghasilan Pegawai (TPP). Jadi dapat dikatakan intensif dapat menjadi penyemangat tambahan bagi para pegawai di lingkungan Pemerintah Kediri dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini sudah mewakili dari suara hati para pegawai Kelurahan Dermo bahwa dengan intensif yang diterima maka *service* yang diberikan juga harus lebih baik lagi dalam hal pelayanan warga masyarakat khususnya.

d. Struktur Birokrasi

Berdasarkan hasil wawancara, struktur organisasi pada Kantor Kelurahan Dermo menggambarkan jelas mengenai pemisahan pekerjaan antara satu dengan yang lainnya, terutama dalam hal pelayanan kepada warga masyarakat. Implementasi kebijakan Peraturan Walikota Kediri nomor 35 Tahun 2021 di Kantor Kelurahan Dermo telah sesuai dengan ketentuan yang ada didalamnya. Dari hasil wawancara, didapat masukan untuk memberikan sosialisasi/informasi tambahan mengenai salah satu/beberapa jenis pelayanann yang diatur dalam Peraturan Walikota Kediri nomor 35 Tahun 2021 dari dinas terkait (dalam hal ini Bagian Hukum Pemerintah Kota Kediri).

Dalam setiap kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah, sudah pasti akan timbul pro dan kontra atau pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Begitu juga dengan Peraturan Walikota Kediri nomor 35 Tahun 2021, dimana

pelaksanaan penelitian ini ada di Kantor Kelurahan Dermo. Dari data wawancara dan observasi langsung, terdapat beberapa faktor penghambat dari pelaksanaan kebijakan Pemerintah Kota Kediri mengenai standar pelayanan di Kelurahan Dermo yaitu:

1. Adanya kegiatan diluar kantor bagi pejabat strukrural (Kepala Kelurahan Dermo), sehingga proses penandatanganan surat keterangan untuk pelayanan menjadi lebih lama. Hal ini disebabkan karena kegiatan seorang Kepala Kelurahan yang mengharuskan hadir dalam rapat – rapat penting bersama dinas terkait mengenai pelaksanaan kegiatan yang melibatkan kelurahan.
2. Molornya waktu yang diperlukan untuk melakukan pemeliharaan terhadap sarana komputerisasi dari rekanan Kantor Kelurahan Dermo. Dalam hal ini perlu adanya himbauan kepada rekanan dari Kantor Kelurahan Dermo mengenai *maintenance* sarana komputer dan kelengkapannya agar selalu tanggap apabila ada kerusakan atau hal lain yang perlu diperbaiki.
3. Fasilitas kamar mandi bagi disabilitas dam pegawai Kelurahan Dermo yang kurang lengkap. Di Kantor Kelurahan Dermo hanya ada satu kamar mandi untuk bersama baik itu untuk para pegawai, warga maupun tamu yang datang apabila ada acara di Gedung Serba Guna Kelurahan Dermo. Hal ini menyebabkan kamar mandi yang ada kadang kotor dan pemakaiannya kadang harus antri.
4. Tingkat kebohongan keterangan dan syarat yang kurang dari warga pemohon dimana hal ini dapat memperlambat proses penyelesaian pelayanan. Dalam pengurusan pelayanan warga beranggapan supaya cepat dapat apa yang dibutuhkan, mereka tidak rela berbohong mengenai syarat yang harus dilengkapi, oleh sebab itu petugas pelayanan selalu mengutamakan kelengkapan dan kebenaran data yang diajukan oleh para pemohon pelayanan, sehingga apabila ada warga yang kurang persyaratannya atau kadang tidak mempunyai syarat yang diperlukan maka proses pelayanan yang terjadi menjadi lebih lambat.
5. Dari Pemerintah Kota Kediri (Bagian Hukum pada khususnya) kurang mengadakan Sosialisasi kepada masyarakat dan petugas pelayanan mengenai adanya Peraturan Walikota Kediri nomor 35 Tahun 2021 sebagai imbas dari

Permendagri nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring.

Adapun faktor pendukung dari implementasi Peraturan Walikota Kediri nomor 35 Tahun 2021 yaitu:

1. Pegawai Kelurahan Dermo selalu kompak dalam hal pekerjaan, terutama terhadap hal – hal yang membutuhkan koordinasi lebih lanjut bersama lintas sektor.

   Hal ini terlihat dari observasi/pengamatan dari peneliti mengenai kinerja pegawai Kelurahan Dermo. Mereka selalu bekerja sama meskipun kadang timbul beberapa selisih paham, akan tetapi pada akhirnya dapat terselesaikan tanpa ada yang merasa dirugikan.
2. Petugas pelayanan maupun pegawai lainnya selalu bersikap ramah kepada warga yang datang ke Kantor Kelurahan Dermo.

   Hal ini yang membuat Kantor Kelurahan Dermo pernah menjuarai lomba IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) tingkat Kota Kediri. Pada jaman sekarang ini semuanya lebih mengutamakan *service*/pelayanan, sehingga Pemerintah Kota Kediri mulai memberikan penilaian-penilaian kepada para OPD yang melaksanakan pelayanan langsung kepada warganya.
3. Fasilitas ruang pelayanan yang cukup memadahi.

   Mulai tahun anggaran 2016, Pemerintah Kota Kediri memberikan anggaran kepada semua OPD untuk memaksimalkan ruang pelayanan demi kenyamanan warga. Hal ini dimaksudkan untuk mengurangi tanggapan warga dimana mereka selalu beranggapan kalau pergi ke Kantor Kelurahan selalu tidak nyaman dan proses pelaynannya lama.
4. Pejabat struktural selalu bertanya kepada petugas pelayanan sebelum menandatangani berkas yang diajukan, apakah data yang didapat sudah lengkap dan benar/belum.

   Pada kesempatan ini, pejabat struktural (dalam hal ini Lurah dan Kasi) menghindari hal – hal yang tidak diinginkan dikemudian hari, apabila terdapat kesalahan dalam proses pelayanan mengenai data – data maupun keadaan dari warga yang tidak sesuai dengan kenyataannya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian yang dikemukakan sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi Peraturan Walikota Kediri nomor 35 tentang Standar Pelayanan di Kecamatan dan Kelurahan yang ada di Kantor Kelurahan Dermo dilihat dari analisis dilapangan menggunakan metode implementasi George C. Edward III dengan menggunakan 4 (empat) variabel yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:
   a. terdapat 2 variabel yang dirasa belum bisa maksimal dalam pelaksanaannya yaitu komunikasi (dalam hal ini mengenai kejelasan pemahaman Ketua RT/RW dalam meneruskan informasi yang diberikan pihak Kelurahan Dermo dalam WAG) dan variabel sumber daya (dalam hal ini mengenai sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kelurahan Dermo yang pada akhirnya berujung pada sumber daya anggaran).
   b. Terdapat pula 2 variabel dari metode implementasi George C. Edward III yaitu disposisi dan struktur birokrasi sudah sesuai dalam pelaksanaannya.
2. Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung dalam implementasi Peraturan Walikota Kediri nomor 35 tentang Standar Pelayanan di Kecamatan dan Kelurahan yang ada di Kantor Kelurahan Dermo yaitu:
   a. Faktor Penghambat
      1) Adanya kegiatan diluar kantor bagi pejabat strukrural (Kepala Kelurahan Dermo), sehingga proses penandatanganan surat keterangan untuk pelayanan menjadi lebih lama.
      2) Molornya waktu yang diperlukan untuk melakukan pemeliharaan terhadap sarana komputerisasi dari rekanan Kantor Kelurahan Dermo.
      3) Fasilitas kamar mandi bagi disabilitas dam pegawai Kelurahan Dermo yang kurang lengkap.
      4) Tingkat kebohongan keterangan dan syarat yang kurang dari warga pemohon dimana hal ini dapat memperlambat proses penyelesaian pelayanan.
      5) Dari Pemerintah Kota Kediri (Bagian Hukum pada khususnya) kurang mengadakan Sosialisasi kepada masyarakat dan petugas pelayanan

mengenai adanya Peraturan Walikota Kediri nomor 35 Tahun 2021 sebagai dampak dari Permendagri nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring.

b. Faktor Pendorong

1) Pegawai Kelurahan Dermo selalu kompak dalam hal pekerjaan, terutama terhadap hal – hal yang membutuhkan koordinasi lebih lanjut bersama lintas sektor.
2) Petugas pelayanan maupun pegawai lainnya selalu bersikap ramah kepada warga yang datang ke Kantor Kelurahan Dermo.
3) Fasilitas ruang pelayanan yang cukup memadahi.
4) Pejabat struktural selalu bertanya kepada petugas pelayanan sebelum menandatangani berkas yang diajukan, apakah data yang didapat sudah lengkap dan benar/belum.

Rekomendasi berikut ini dibuat berdasarkan fenomena-fenomena yang ditemukan selama penelitian yang dilakukan di Kantor Kecamatan Dermo Kota Kediri. Fenomena-fenomena tersebut terkait dengan analisis dan pokok permasalahan yang diteliti.:

1. Ditujukan kepada Pemerintah Kota Kediri (Bagian Hukum dan Bagian Pemerintahan)

   Untuk Bagian Hukum, perlu adanya sosialisasi mengenai Peraturan Walikota Kediri nomor 35 Tahun 2021 dengan peserta petugas pelayanan di Kelurahan dan Kecamatan se Kota Kediri sehingga dapat memunculkan satu acuan walaupun masalah yang ditemui dilapangan berbeda-beda disetiap Kelurahan.

   Untuk Bagian Pemerintahan, perlu adanya breakdown mengenai SOP sebagai tindak lanjut dari peraturan Walikota Nomor 35 tahun 2021 tentang Standar Pelayanan di Kecamatan dan Kelurahan.

2. Ditujukan kepada Kepala Kelurahan Dermo Kota Kediri

   Untuk mempertahankan proses pelayanan yang sudah baik sehingga dapat meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat yang dicapai meningkat, dan selalu menjaga kekompakan serta koordinasi dalam melakukan pelayanan kepada warga masyarakat Kelurahan Dermo sehingga dapat meminimalisir resiko yang ada dikemudian hari.

3. Dalam melaksanakan koordinasi yang optimal, perlu mengoptimalkan faktor internal seperti komunikasi, faktor sumber daya seperti penempatan individu yang berkompeten, faktor sikap pelaksana, dan faktor struktur birokrasi yang perlu meningkatkan kesadaran akan tanggung jawab masing-masing.
4. Karena lokasi penelitian ini terbatas, diperlukan penelitian tambahan dengan cakupan yang lebih luas.

REFERENSI

Milles Matthew B, A. Michael Huberman, Jonny Saldana. 2016. *Qualitative Data Analysis: a methods sourcebook, Third Edition*. Sage Pyblications, Inc.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi kependudukan Secara Daring.

Peraturan Walikota Kediri Nomor 35 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Pada Kecamatan dan Kelurahan.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.