

KAJIAN OPTIMALISASI PROGRAM YAKIN SEMUA SEJAHTERA KABUPATEN LAMONGAN TAHUN 2023

Eko Satrya Hermawan¹, Anifatus Zahro²

¹Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Surabaya Jl. Ketintang Surabaya

Email: ekohermawan@unesa.ac.id

²Bappelitbangda Kabupaten Lamongan, Jl. Basuki Rahmad No.01 Lamongan

Email: anifatuszahro38@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini telah menjelaskan tentang permasalahan dan potensi berdasarkan kinerja *existing*, memperhatikan capaian indikator SDG's untuk pemenuhan target pada tujuan pembangunan berkelanjutan dan memperhatikan isu strategis prioritas peningkatan kesejahteraan masyarakat Lamongan sesuai target RPJMD. Selaras dengan Program Pemerintah Kabupaten Lamongan, yang sesuai dengan potensi yang dimiliki, terdapat 11 program prioritas yang disebut Yakin Esok Sejahtera (YES). Mulai dari bidang kesehatan, tenaga kerja, infrastruktur, pelayanan publik, UMKM, pariwisata, pemuda dan olahraga, pertanian dan perikanan, sosial kesejahteraan, serta pembangunan. Penelitian ini melihat keberterimaan masyarakat serta peranserta capain YES dalam membawa Lamongan menuju kesejahteraan dan kemajuan pembangunan.

Kata kunci: Lamongan, YES, kesejahteraan Masyarakat.

ABSTRACT

This study has explained the problems and potentials based on existing performance, paying attention to the achievement of SDG's indicators to meet the targets for sustainable development goals and paying attention to strategic priority issues for improving the welfare of the Lamongan community according to the RPJMD target. In line with the Lamongan Regency Government Program, which is in accordance with the potential it has, there are 11 priority programs called Yakin Esok Sejahtera (YES). Starting from the fields of health, labor, infrastructure, public services, MSMEs, tourism, youth and sports, agriculture and fisheries, social welfare, and development. This study looks at the acceptance of the community and the role of YES achievements in bringing Lamongan towards prosperity and development progress.

Keyword: Lamongan, YES, public welfare

PENDAHULUAN

Penilaian kinerja pelayanan publik berdasarkan perspektif pemberi layanan dewasa ini tidak lagi menjadi alat ukur yang dominan, tetapi seiring dengan tuntutan good governance dan demokrasi maka penggunaan perspektif pengguna layanan dalam menilai kinerja pelayanan publik sudah menjadi suatu keharusan sebagai tolak ukur menilai kinerja pemerintahan. Melalui Peraturan Pemerintah (PP) No. 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal dan Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dalam kerangka otonomi Daerah dewasa ini yang terkait erat dengan prinsip-prinsip demokrasi sebagai landasannya maka pendekatan dari perspektif publik sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja pelayanan harus menjadi perhatian penting untuk mengetahui sejauh apa pelayanan yang disediakan telah memenuhi harapan, kepuasan maupun kebutuhan publik lokal lainnya sebagai konstituennya.

Implementasi kebijakan publik merupakan rangkaian kegiatan yang ditetapkan untuk mengatasi persoalan (problem) yang bersifat umum, karena implementasi kebijakan berkaitan dengan kepentingan umum, maka kebijakan bersifat memaksa agar tujuan dari kebijakan tersebut tercapai. Menurut Islamy (2002:17) "kebijakan publik adalah suatu taktik dan strategi yang diarahkan untuk mencapai tujuan".

Lebih jauh Winarno (2002:102), mengatakan bahwa "Implementasi kebijakan dapat dipandang sebagai alat administrasi yang merangkaikan keterkaitan antara aktor, organisasi, prosedur dan teknik yang bekerjasama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak dan atau mencapai tujuan yang diinginkan". Batasan-batasan tersebut memberikan dasar pemahaman bahwa implementasi dari setiap kebijakan merupakan suatu proses yang dinamis dan mencakup banyak interaksi dari berbagai variabel. Hal ini penting untuk dianalisis guna mengetahui

prakondisi-prakondisi yang diperlukan sehingga implementasi berhasil, serta untuk mengetahui hambatan-hambatan utama yang mengakibatkan implementasi gagal.

Sejalan dengan yang dikemukakan oleh Fitzsimmons (1994:189) mengenai kualitas pelayanan yakni "customer satisfaction with service quality can be defined perceptions of received with expectation of service desired" yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Artinya, pengukuran kualitas dapat dilakukan dengan membandingkan antara pelayanan yang diterima oleh masyarakat dengan pelayanan yang diharapkan. Metode ini melakukan pengukuran kualitas pelayanan melalui mekanisme suara kepuasan pelanggan (customer voice), Pelayanan oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah (Osborn, David, dan Ted Gebler, 1992), dimana pelanggan menjadi titik penting dalam penilaian kinerja pemberian pelayanan publik. Pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Pemerintah Kabupaten Lamongan, yang sesuai dengan potensi yang ditawarkan Kabupaten Lamongan. Ada 11 program prioritas yang sempat diusung oleh Yuhronur dan KH Abdul Rouf pada saat kampanye. Mulai dari bidang kesehatan, tenaga kerja, infrastruktur, pelayanan publik, UMKM, pariwisata, pemuda dan olahraga, pertanian dan perikanan, sosial kesejahteraan, serta pembangunan. Seperti dalam bidang pendidikan, Bupati Lamongan ini membuat program Perintis Lamongan (pendidikan berkualitas dan gratis), di antaranya intensif bagi guru ngaji dan TPQ, serta peningkatan kesejahteraan tenaga pendidik. Untuk bidang kesehatan, terdapat

Lamongan sehat yang mencakup program home care service (kunjungan kesehatan dan penyuluhan). Sementara bidang tenaga kerja, terdapat YES Lamongan (young entrepreneur success) yang mencakup penciptaan 1.000 lapangan kerja baru, peningkatan kompetensi tenaga kerja, serta 10.000 wirausaha baru. Adapun di bidang infrastruktur, terdapat Jamula (jalan mantap dan alus Lamongan) di antaranya memastikan jalan mulus melalui standarisasi kualitas jalan. Sedangkan pada bidang pertanian dan perikanan, terdapat lumbung pangan Lamongan yang mencakup asuransi pertanian, perikanan dan peternakan, serta jaminan pasar dan harga jual. Di bidang UMKM, terdapat Lamongan kreatif, meliputi pesantren kreatif (santripreneur) dan pembangunan sentra UMKM Lamongan. Selanjutnya di bidang pemuda dan olah raga, di antaranya pembinaan atlet sejak dini. Dalam bidang pariwisata, terdapat program ramasinta yang merupakan gerakan membangun pariwisata ramah dan terintegrasi. Salah satunya pembangunan destinasi pariwisata religi, bahari, dan heritage. Untuk bidang sosial kesejahteraan, terdapat YES (yakin semua sejahtera), dengan memberikan jaminan kesejahteraan bagi masyarakat miskin, penyandang masalah kesejahteraan sosial, lanjut usia, dan juga disabilitas. Termasuk, memberikan 100 persen pelayanan yang berkualitas, dengan cara digitalisasi pelayanan publik. Selain itu, terdapat program desa berjaya dalam bidang pembangunan desa. Yakni, dengan memberikan tambahan anggaran Rp 100 juta untuk setiap dusun, serta pembangunan desa dengan berbasis potensi unggulan yang dimiliki.

Program tersebut sudah dilakukan sinkronisasi dan sinergitas pembangunan di tingkat provinsi dan nasional. Untuk mengetahui sejauhmana output, profit, serta benefit dari program prioritas tersebut maka penting untuk dilakukan survey terhadap masyarakat. Dalam kegiatan survey ini juga akan diketahui ekspektasi dan harapan masyarakat terkait dengan program prioritas ke yang telah berjalan maupun yang akan dijalankan oleh Pemerintah. Dari survey ini

juga akan dilakukan analisis perbaikan program yang telah berjalan.

METODE

Pendekatan yang digunakan dalam kegiatan ini adalah pendekatan penelitian kuantitatif dengan teknik survei. Indriantoro dan Supomo (1999) menyampaikan bahwa penelitian survey merupakan metode pengumpulan data primer yang menggunakan pertanyaan lisan dan tertulis. Data penelitian berupa data subyek yang menyatakan opini, sikap, pengalaman atau karakteristik subyek penelitian secara individual atau kelompok. Metode ini biasanya digunakan untuk data yang sama dari banyak subyek. Dalam penelitian ini menggunakan jenis tingkat penelitian deskriptif. Dimana penelitian deskriptif itu sendiri mempunyai arti penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Sedangkan jenis data yang digunakan untuk penelitian ini adalah gabungan data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif digunakan untuk memperkaya hasil penelitian yang didapat dengan melakukan indepth interview.

Populasi yang diteliti dalam penelitian ini adalah seluruh warga masyarakat Kabupaten Lamongan yang berusia di atas 17 tahun atau sudah menikah berdasarkan dokumen kependudukan. Jumlah sampel responden untuk survey ini ditetapkan 500 responden. Penentuan jumlah sampel ini mengacu pada regulasi Permenpan RB nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat. Aturan tersebut memberi arahan yang jelas tentang ketentuan dan teknik survei yang kredibel untuk mendapatkan gambaran data valid. Dalam aturan tersebut teknik sampling yang digunakan mengacu pada teori Crejcie and Morgan. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 500 responden dengan margin error sebesar 5%. Teknik sampling ini juga selaras dengan salah satu teknik sampling yang digunakan oleh Badan Pusat Statistik RI (<https://sirusa.bps.go.id/sirusa/index.php/sektoral/pdf?kd=13932&th=2019>)

Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan pada tahun 2023 dengan lokasi penelitian di Kabupaten Lamongan. Pada kegiatan survey ini menggunakan variabel yang disesuaikan dengan program unggulan pemerintah kabupaten yang telah ditetapkan. Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan kegiatan YES. Proses Analisis Data Analisa Data dilakukan dengan perhitungan indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan pedoman dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 Tahun 2017. Selain itu juga ditambahkan dengan melakukan GAP analysis secara statistik terhadap tingkat mutu pelayanan dibandingkan dengan harapan masyarakat dengan cara memetakan unsur-unsur yang diukur dalam kuadran mutu pelayanan dengan teori service quality. Data-data yang didapatkan dari hasil survey tersebut kemudian di-entry pada kertas kerja untuk kemudian dilakukan rekapitulasi/ klasifikasi, analisa serta evaluasi sehingga didapatkan: 1) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Yaitu nilai yang menunjukkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan; 2) Deskripsi Kepuasan maupun Ketidakuasan. Merupakan metode untuk mengetahui dimana tingkat harapan terhadap pelayanan yang diterima. Dari berbagai persepsi tingkat kepentingan, kita dapat merumuskan tingkat kepentingan yang paling dominan. Diharapkan kita juga dapat menangkap persepsi yang lebih jelas mengenai pentingnya unsur tertentu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini telah memaparkan output, profit, serta benefit dari program prioritas tersebut, sehingga dalam penelitian ini akan diketahui ekspektasi dan harapan masyarakat terkait dengan program prioritas ke yang telah berjalan maupun yang akan dijalankan oleh Pemerintah.

Penelitian ini juga melihat gap, gap (+) positif akan diperoleh apabila skor persepsi lebih besar dari skor harapan, sedangkan apabila skor harapan lebih besar daripada skor persepsi akan diperoleh gap (-) negatif. Semakin tinggi skor harapan dan semakin rendah skor persepsi, berarti gap semakin besar. Apabila total gap positif maka

pelanggan dianggap sangat puas terhadap pelayanan perusahaan tersebut. Sebaliknya bila tidak, gap adalah negatif, maka pelanggan kurang/tidak puas terhadap pelayanan. Semakin kecil gapnya semakin baik. Biasanya perusahaan dengan tingkat pelayanan yang baik, akan mempunyai gap yang semakin kecil (Irawan, 2002).

Hasil survei yang digunakan yakni melakukan perbandingan data awal dengan data akhir yang dilakukan. Antara data awal dengan data akhir diperoleh gab (+) artinya terdapat peningkatan dan gab (-) artinya terdapat penurunan angka persepsi masyarakat. Hal ini dapat diartikan secara umum terdapat penurunan yang signifikan persepsi masyarakat di Kabupaten Lamongan. Layanan dasar dirasakan dengan baik oleh masyarakat. Layanan yang ada di Kabupaten Lamongan diuraikan sebagai berikut”

Layanan Bidang Pendidikan

Pengaduan dari masyarakat sangatlah penting sebagai bentuk partisipasi dan juga sebagai input dari perbaikan kinerja pemerintahan. Standar pelayanan publik yang telah dibuat dan ditetapkan tidak menjamin bahwa penyelenggaraan pelayanan publik memiliki kualitas yang baik. Maka penting pengelolaan pengaduan dikelola dengan baik dan efektif dalam rangka membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat selaku pengguna layanan untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Peran masyarakat dalam pelayanan publik diatur dalam Pasal 39 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa peran serta masyarakat diwujudkan mulai dari mulai penyusunan standar pelayanan sampai evaluasi dan pemberian penghargaan.

Penyelenggara wajib melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan secara berkala dan hasil pemantauan serta evaluasi wajib ditindaklanjuti oleh penyelenggara untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik. Selanjutnya, penyelesaian setiap pengaduan yang diterima harus dilaksanakan

secara cepat, tepat, tertib, tuntas dan dapat dipertanggungjawabkan, paling lambat 60 (enam puluh hari) sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.

Saat ini pemerintah telah mengganti Permenpan RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan Permenpan RB Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Melihat kemajuan teknologi di segala lini, maka pengelolaan pengaduan pelayanan publik tidak dapat lagi dilakukan secara manual.

Meskipun secara survey persepsi masyarakat secara umum kualitas pendidikan di Kabupaten Lamongan dipersepsikan baik, tetapi perlu adanya catatan untuk perbaikan kualitas pendidikan agar bisa bersaing dengan beberapa Kabupaten Kota yang mempunyai indeks pendidikan sangat baik. Berikut disajikan hasil survey layanan dasar pada bidang pendidikan:

Tabel 1 Analisis Layanan Bidang Pendidikan

No	Indikator	Pengetahuan	Keterlibatan	Harapan	Persepsi	Gap
1	Beasiswa Pendidikan SD Sampai S2	68,38 %	58,57	83,93	75,36	- 8,57
2	Beasiswa Bagi Hafidz	42,20 %	33,27	77,51	76,14	- 1,38
3	Pembangunan dan peningkatan Sarana dan Prasarana Pendidikan	68,94 %	58,57	84,38	80,80	- 3,58
4	Peningkatan Kesejahteraan tenaga pendidik	55,95 %	46,61	96,80	77,26	- 19,53
5	Tambahan Kesejahteraan bagi guru ngaji, Madin,	67,68 %	57,57	84,16	79,00	- 5,17

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan hasil perhitungan Gap Score pada tabel di atas menunjukkan bahwa semua indikator bernilai negatif, hal ini berarti hasil nilai kinerja layanan belum memenuhi harapan responden. Indikator dengan gap negatif terbesar adalah variabel Peningkatan

Kesejahteraan tenaga pendidik dengan nilai gap sebesar -19,53. Gap terbesar kedua adalah variabel Beasiswa Pendidikan SD Sampai S2 dengan nilai gap sebesar -8,57. Bidang pendidikan menjadi salah satu program prioritas pembangunan di Kabupaten Lamongan. Hal tersebut seiring dengan misi Pemerintah Kabupaten Lamongan yakni mewujudkan SDM unggul, berdaya saing dan berakhlak serta responsif terhadap perkembangan zaman. Mendukung misi tersebut, bertempat di GOR (Gedung Olah Raga) Dinas Pendidikan Kabupaten Lamongan dilakukan penandatanganan komitmen bersama OPD (Organisasi Perangkat Daerah) membangun Lamongan cerdas. Pak Yes berkeyakinan SDM di Kabupaten Lamongan sudah pasti unggul, karenanya dibutuhkan etalase untuk memamerkan prestasi-prestasi yang telah diraih. Salah satunya melalui media majalah ELCE (Lamongan Cerdas) yang diluncurkan oleh Bupati Lamongan pada kesempatan yang sama tersebut. Pak Yes menambahkan, selain unggul SDM Lamongan harus berdaya saing, dan berakhlak sehingga tidak hanya pandai dalam pendidikan namun juga memiliki budi pekerti dan akhlak yang baik.

Layanan Bidang Kesehatan

Secara keseluruhan, layanan bidang kesehatan di Kabupaten Lamongan tergolong baik. Selain memperbaiki kualitas layanan kesehatan, perlu juga untuk menganalisis berbagai capaian bidang kesehatan di Kabupaten Lamongan. Hal ini menjadi penting mengingat capaian tersebut sebagai salah satu parameter untuk perbaikan kualitas bidang kesehatan. Selain itu, perlu juga untuk membandingkan capaian dengan beberapa Kabupaten di sekitar Kabupaten Lamongan untuk melihat keunggulan Kabupaten / Kota lain sebagai upaya strategi penyusunan program bidang kesehatan maupun replikasi program kesehatan dari Kabupaten/Kota lain yang dianggap berhasil.

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia. Upaya untuk meningkatkan

derajat kesehatan yang setinggi-tingginya yang pada mulanya hanya berupa upaya penyembuhan penyakit, kemudian secara berangsur-angsur berkembang ke arah keterpaduan upaya kesehatan untuk seluruh masyarakat dengan mengikutsertakan masyarakat secara luas.

Tantangan yang perlu untuk ditindaklanjuti di Kabupaten Lamongan adalah upaya intensif untuk mempercepat penurunan stunting, AKI (Angka Kematian Ibu) dan AKB (Angka Kematian Bayi), pengendalian penyakit menular dan tidak menular serta peningkatan cakupan imunisasi. Upaya perbaikan data, perbaikan pelayanan, serta strategi yang tepat pencegahan stunting, penurunan AKI, AKB, BBLR, serta penyakit menular perlu dilakukan secara cermat serta inovatif. Begitu juga dengan aduan publik yang harus menjadi perhatian bidang kesehatan. Berikut disajikan hasil survey layanan dasar pada bidang kesehatan:

Tabel 2 Analisis Layanan Bidang Kesehatan

No	Indikator	Peng e tahu an	Penga laman (exper ience)	Hara p an	Pers epsi	Gap
1	Homecare Servis	73,3 8%	59,96	86,4 5	87, 11	0,66
2	Pembanguna n dan Peningkatan Kualitas Sarana dan Prasarana RSUD Puskesmas dan Pustu	77,1 5%	68,13	88,6 0	88, 20	-0,40
3	Pemanfaatan Mobil Sehat per Desa	99,0 0%	98,41	88,7 8	88, 84	0,05
4	Kartu PBID (BPJS dari Pmkab)	62,0 4%	52,59	88,3 3	77, 29	- 11,04

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan hasil perhitungan Gap Score pada tabel di atas menunjukkan bahwa dua indikator bernilai negatif, hal ini berarti hasil nilai kinerja layanan belum memenuhi harapan responden. Indikator dengan gap

negatif terbesar adalah variabel Kartu PBID (BPJS dari Pmkab) dengan nilai gap sebesar -11,04. Gap terbesar kedua adalah variabel Pembangunan dan Peningkatan Kualitas Sarana dan Prasarana RSUD Puskesmas dan Pustudengan nilai gap sebesar -0,40. Gap score dengan nilai positif, hal ini berarti hasil kinerja layanan telah memenuhi harapan responden Indikator dengan gap positif terbesar adalah variabel homecare service dengan nilai gap sebesar 0,66. Gap terbesar kedua adalah variabel pemanfaatan mobil sehat per desa nilai gap sebesar -0,40.

Persoalan kasus stunting menjadi tantangan di sektor kesehatan yang harus dijawab bersama, mengingat target penurunan angka stunting sesuai instruksi Presiden Jokowi tahun 2024 adalah 14 persen. Kabupaten Lamongan dengan angka stunting yang masih cukup tinggi yakni 27,5 persen dari target yang ditetapkan terus berkomitmen dalam percepatan penurunan stunting melalui berbagai program. Bahkan baru-baru ini, Pemerintah Kabupaten Lamongan bekerjasama dengan TP PKK (Tim Penggerak Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga) Lamongan mengencakan Program unggulan 1-10-100.

Bertepatan dengan Puncak Peringatan Hari Ulang Tahun (HUT) Ke-78 Republik Indonesia, sekaligus kado bagi masyarakat, Bupati Lamongan Yuhronur Efendi pada Rabu (17/8/2023) malam melaksanakan Soft Launching Program 1-10-100 di Pendopo Lokatantra. Program ini merupakan sebuah gerakan orang tua asuh bagi anak-anak penderita stunting dalam bentuk 1 paket diisi untuk 10 balita stunting untuk 100 hari (selama 3 bulan).

Pada tahun ini, tercatat sebanyak 2.900 kasus stunting. Untuk itu, Pak Yes mengajak seluruh elemen masyarakat menyebarkan informasi tersebut, agar lebih banyak orang yang turut bergabung dan bergotong royong menjadi orang tua asuh. Sebelumnya, program 1-10-100 telah dijalankan di Desa Bendungsari Kecamatan Sukodadi sebagai lokus stunting (lokasi khusus penanganan stunting) yang saat ini

memiliki jumlah balita stunting 11 balita. Kesebelas balita ini kemudian dipilih sebagai Anak Asuh Bupati Yes yang nantinya secara sistem akan diberikan asupan makan siang selama 3 bulan berturut (100 hari). Dimana anak-anak ini nantinya akan diberikan makanan 1 hari 1 kali makan siang, sesuai menu yang dibuatkan ahli gizi puskesmas dengan budget 5 ribu per anak dalam sehari, diawasi TPK (Tim Pendamping Keluarga) untuk memastikan apakah makanan itu sudah diterima dan balita mau atau tidak. Selain fokus program Lamongan Sehat khususnya penanganan stunting, Pak Yes juga memaparkan berbagai program prioritas yang terus dijalankan di tahun mendatang, seperti Program Jamula (Jalan Alus dan Mantap Lamongan), Program Perintis (Pendidikan Berkualitas dan Gratis) hingga program YSS (Yakin Semua Sejahtera).

Layanan Bidang Ketenagakerjaan

Melalui Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor Per. 15/MEN/X/2010 serta Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor Per. 04/MEN/IV/2011 tentang Perubahan atas Lampiran Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor Per. 15/MEN/X/2010, Pemerintah menyusun SPM Bidang Ketenagakerjaan. SPM Bidang Ketenagakerjaan merupakan ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar bidang ketenagakerjaan yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.

Berpedoman pada kedua dasar hukum tersebut, terdapat 5 (lima) pelayanan dasar di bidang ketenagakerjaan yang termasuk ke dalam SPM Bidang Ketenagakerjaan, yakni :
 Pelayanan pelatihan kerja, dengan 3 (tiga) indikator meliputi :
 Tenaga kerja yang mendapatkan pelatihan berbasis kompetensi;
 Tenaga kerja yang mendapatkan pelatihan berbasis masyarakat;
 Tenaga kerja yang mendapatkan pelatihan kewirausahaan.

Pelayanan penempatan tenaga kerja, dengan 1 (satu) indikator berupa : Pencari kerja yang terdaftar yang ditempatkan.

Pelayanan penyelesaian perselisihan hubungan industrial, dengan 1 (satu) indikator berupa : Kasus yang diselesaikan dengan Perjanjian Bersama (PB). Pelayanan kepesertaan Jamsostek, dengan 1 (satu) indikator berupa: Peserta/buruh yang menjadi peserta program Jamsostek aktif. Pelayanan pengawasan ketenagakerjaan, dengan 2 (dua) indikator meliputi: Pemeriksaan perusahaan dan Pengujian peralatan di perusahaan. Kelima pelayanan dasar dalam SPM Bidang Ketenagakerjaan tersebut wajib dilaksanakan pencapaiannya oleh Dinas yang membidangi ketenagakerjaan, baik di tingkat Provinsi maupun Kab./Kota. Berikut disajikan hasil survey layanan dasar pada bidang ketenagakerjaan:

Tabel 5. 1 Analisis Layanan Bidang Ketenagakerjaan

No	Indikator	Penge-tahuan	Peng-alaman (exper-ience)	Har-apan	Pers-epsi	Gap
1	Peningkatan Kompetensi Tenaga kerja (pelatihan berbasis kompetensi dan masyarakat)	51,76%	41,63	78,48	64,50	-13,99

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan hasil perhitungan Gap Score pada tabel di atas menunjukkan bahwa semua indikator bernilai negatif, hal ini berarti hasil nilai kinerja layanan belum memenuhi harapan responden. Indikator dengan gap negatif terbesar adalah variabel Peningkatan Kompetensi Tenaga kerja (pelatihan berbasis kompetensi dan masyarakat) dengan nilai gap sebesar -13,99.

Guna menyiapkan sumber daya manusia (SDM) atau tenaga kerja yang kompeten yang menjadi salah satu kunci keberlangsungan perkembangan industri di Lamongan, Pemerintah Kabupaten Lamongan, gelar Pelatihan Berbasis Kompetensi SPBN dan APBD Tahap II Tahun 2023 berbasis

lokal, di Balai Latihan Kerja Disnaker Lamongan. Tak hanya eksavator, kegiatan yang ditujukan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, skil, melalui kompetensi dan pelatihan, juga menghadirkan pelatihan-pelatihan vokasi, kompetensi, maupun berbasis masyarakat mulai dari pelatihan menjahit pakaian dewasa dilaksanakan selama 33 hari/260 jampel diikuti sebanyak 16 peserta, pelatihan servis motor injeksi 35 hari/280 jampel sebanyak 16 peserta, pelatihan prossesing (makanan) selama 18 hari/144 jampel sebanyak 16 peserta, pelatihan refrigeration AC selama 30 hari/240 jampel sebangak 16 peserta, penataan tata rias pengantin selama 18 hari/144 jampel sebanyak 16 peserta, hingga lainnya. Ada berbagai pelatihan servis motor, menjahit, rias pengantin, eskavator, dan perbaikan ac saya yakin semua kejuruan sangat dibutuhkan semua pasar kerja yang saya yakin kalian semua setelah melakukan pelatihan ini dapat melaksanakan secara mandiri

Layanan Bidang Pertanian

Dalam Bidang Pertanian, ada berbagai macam pelayanan bagi petani dan peternak. Seperti pada Balai Penyuluhan Pertanian, biasanya ada pelayanan penyediaan bibit tanaman; pelayanan penyaluran benih; pelayanan bimbingan teknis; pelayanan pembinaan kelembagaan bagi petani/keompok tani/gapoktan; pelayanan jasa konsultasi oleh penyuluh; pelayanan armada mesin panen, pengendali hama, dan armada mesin tanam; pelayanan penyediaan pupuk; penyediaan data dan informasi pertanian. Sedangkan bagi petani-peternak dibentuk Pusat Kesehatan Hewan (Puskeswan) ada berbagai produk pelayanan yang sering dilakukan sepreti pemberian vaksinasi; pemeriksaan kebuntingan dan gangguan reproduksi; inseminasi buatan; disinfeksi; pengambilan sampel; pelayanan pemeriksaan hewan; pelayanan terpadu kesehatan hewan; pelayanan informasi, konsultasi dan edukasi peternakan dan bahkan pelayanan visum et repertum. Penyelenggara pelayanan publik bidang pertanian yang disebut UKPP pun bermacam-macam nomenklaturnya baik yang berada di bawah Dinas Pertanian, atau Dinas

Tanaman Pangan maupun Dinas Peternakan. Pada umumnya UKPP berbentuk Balai seperti Balai Penyuluhan Pertanian; Balai Proteksi Tanaman Perkebunan; Balai Pengawasan dan Sertifikasi Benih, Tanaman Pangan dan Hortikultura; dan seterusnya sesuai nomenklatur pada pemerintah kabupaten/kota setempat. Ada juga UKPP berbentuk UPTB (Unit Pelaksana Teknis Badan) seperti UPTB Badan Ketahanan Pangan dan UPTD (Unit Pelaksana Teknis Daerah) seperti UPTD Pembibitan dan Enseminasi Buatan. Berikut disajikan hasial survey layanan dasar pada bidang pertanian:

Tabel 5. 2 Analisis Layanan Bidang Pertanian

No	Indikator	Pengeta huan	Penga laman (exper ience)	Hara pan	Pers epsi	Gap
1	Ketersedi aan dan Peningkat an Sarana dan Prasarana Pertanian	74,29%	65,74	84,13	72,05	- 12,08
2	Peningkat an Bantuan Untuk Pemberan tasan OPT	50,00%	42,03	87,29	70,12	- 17,18
3	Peningkat an Jumlah Produksi Perikanan	26,57%	21,71	76,96	71,38	-5,58
4	Peningkat an produksi pertanian	54,77%	48,01	79,92	66,58	- 13,34
5	ketersedi aan dan Peningkat an Sarana dan Prasarana Perikanan	27,34%	20,52	77,33	73,64	-3,69
6	ketersedi aan dan Peningkat an Sarana dan Prasarana Peternaka n	35,32%	27,29	75,67	65,99	-9,69
7	Peningkat an produksi peternaka n	31,02%	24,10	72,17	67,93	-4,24

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan hasil perhitungan Gap Score pada tabel di atas menunjukkan bahwa

semua indikator bernilai negatif, hal ini berarti hasil nilai kinerja layanan belum memenuhi harapan responden. Indikator dengan gap negatif terbesar adalah variabel Peningkatan Bantuan Untuk Pemberantasan OPT dengan nilai gap sebesar -17,18. Gap terbesar kedua adalah variabel Peningkatan Produksi Pertanian dengan nilai gap sebesar -12,08.

Pada tahun 2022 menghadapi krisis ketahanan pangan, Lamongan sebagai lumbung pangan nasional memperkuat pertahanan persediaan pangan dengan menyediakan lahan seluas 3000 ha. Penyediaan lahan pada sektor pertanian tersebut karena faktor penunjang tumbuhnya di Lamongan 33% PDRB dari sektor pertanian. Sebagaimana tertulis dalam rilis Pemkab Lamongan kepada Jatim Newsroom, Lahan yang disediakan Lamongan tersebut tersebar di 5 Kecamatan di Kabupaten Lamongan meliputi, Kecamatan Babat dengan 1000 ha, Kecamatan Sugiyo 500 ha, Kecamatan Pucuk 500 ha, Kecamatan Kedungpring 500 ha, Kecamatan Sukodadi 500 ha dan diperuntukan untuk penanaman sorgum.

Sebagai lumbung pangan nasional dan ditengah ancaman krisis pangan, Lamongan menyediakan lahan tambahan untuk pertanian sorgum dengan tujuan menumbuhkan spirit para petani untuk lebih giat dan tentunya untuk membuka sorgum dipasarkan. Sorgum merupakan jenis pangan nomor 5 setelah padi, jagung, gandum, dan sereal. Sorgum unggul dalam kandungan gizi, selain itu budidaya sorgum lebih mudah jika dibandingkan budidaya tanaman pangan lainnya, karena sorgum tidak membutuhkan banyak air dan hanya 50% pemupukan. Tidak hanya itu, sorgum telah dikreasikan menjadi tepung, kecap, aren, gula, mie instan, roti tawar, dll oleh UMKM Lamongan. Hal tersebut yang menjadikan Lamongan tertarik dengan tanaman sorgum.

Langkah pengembangan tanaman sorgum ini akan mendapat pendampingan dan fasilitasi oleh Pemerintah Kabupaten Lamongan. Pemkab Lamongan sudah menyusun road map mulai dari pembibitan

hingga pemasaran sorgum itu sendiri. Hasil panen sorgum pada tahun 2022 ini, penanaman sorgum di Lamongan tercatat 200 ha yang terbagi di 2 Kecamatan yakni, Kecamatan Sugiyo 10 ha dan Kecamatan Babat 190 ha dengan produksi sorgum sebesar 900 ton senilai 3.6 milyar. Merupakan tanaman asli Indonesia, sorgum rupanya sudah pernah dimanfaatkan oleh nenek moyang terdahulu. Berkomitmen memaksimalkan potensi pertanian, setelah melakukan panen raya sorgum. Bupati Lamongan dan juga Menteri Pertanian RI mengikuti tradisi "Miwiti" untuk penanda panen padi seluas 250 ha di Desa Kebalanpelang Kecamatan Babat Lamongan dan melakukan panen langsung menggunakan kecanggihan teknologi combine.

Layanan Bidang UMKM

Berikut disajikan hasil survey layanan dasar pada bidang UMKM:

Tabel 5. 3 Analisis Layanan Bidang UMKM

No	Indikator	Peng ge tahu an	Penga laman (exper ience)	Har a pan	Pers epsi	Ga p
1	Fasilitasi Pengembangan UMKM	75,8 3%	67,53	84,7 1	73,69	- 11, 02
2	Fasilitasi Pengembangan IKM	37,1 2%	32,87	81,0 9	74,55	- 6,5 5
3	Revitalisasi Pasar Desa	45,0 0%	38,25	82,9 8	80,94	- 2,0 4
4	Pemberdayaan PKL	36,6 3%	31,27	83,9 4	79,24	- 4,7 1
5	Pengendalian harga sembako melalui Pasar Murah dan Ops Pasar	50,7 1%	42,63	83,5 9	79,00	- 4,6 0
6	10.000 Wirausaha Baru (Program Megpreneur dan Santripreneur)	19,6 9%	13,15	72,7 4	68,86	- 3,8 8

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan hasil perhitungan Gap Score pada tabel di atas menunjukkan bahwa semua indikator bernilai negatif, hal ini berarti hasil nilai kinerja layanan belum memenuhi harapan responden. Indikator dengan gap negatif terbesar adalah variabel Fasilitas Pengembangan UMKM dengan nilai gap

sebesar -11,02. Gap terbesar kedua adalah variabel Fasilitas Pengembangan IKM dengan nilai gap sebesar -6,55.

Memiliki peran penting di bidang perekonomian hingga menumbuhkan ekonomi sebesar 5,56 pada tahun 2022, Usaha Mikro Kecil dan Menengah atau UMKM di Kabupaten Lamongan terus diberikan fasilitas agar terus berkembang dan naik kelas. Fasilitas yang diberikan ialah 1000 Nomor Induk Berusaha (NIB) kepada 1000 pahlawan ekonomi di seluruh Kabupaten Lamongan. Hadir untuk menyerahkan secara langsung, Bupati Lamongan Yuhronur Efendi menuturkan bahwa legalitas bagi para pelaku usaha sangat penting karena identitas akan digunakan untuk memulai dan menjalankan usahanya sehingga dapat dengan mudah mendistribusikan produksinya secara luas dan tentunya legal formal yang dimiliki akan memberikan kenyamanan berusaha.

Selain legalitas, upaya Pemkab Lamongan dalam menciptakan UMKM yang berdaya ialah menghadirkan koordinator di setiap Kecamatan. 27 koordinator yang baru saja dikukuhkan oleh Pak Yes memiliki tugas untuk menghimpun dan mengelola data UMKM di masing-masing Kecamatan, mendukung dan memfasilitasi UMKM sekaligus permodalan usaha, mengusahakan legalisasi usaha bagi pelaku UMKM untuk perlindungan usaha, mendukung program fasilitasi pemberdayaan dan kemitraan UMKM, mendukung dan berupaya meningkatkan kompetensi pelaku UMKM di bidang digital marketing lalu membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi pelaku UMKM. Tidak hanya itu, Pak Yes juga melakukan penandatanganan komitmen pendampingan UMKM bersama perbankan yang ada di Lamongan dengan tujuan memberikan literasi tentang permodalan pembiayaan yang memiliki jaminan keamanan. Karena permodalan merupakan kebutuhan bagi para pelaku usaha. Permodalan masih menjadi kendala bagi tumbuh kembang UMKM, maka Pemkab Lamongan bersama perbankan akan mendampingi seluruh pelaku usaha dalam mengakses pembiayaan

Layanan Bidang Sosial

Pelayanan Dasar adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar Warga Negara. Penerima pelayanan dasar adalah Seluruh warga negara Indonesia yang berhak mendapatkan Pelayanan Dasar. Peraturan Pemerintah No. 2 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal pada pasal 10 ayat 2 Jenis Pelayanan Dasar pada SPM sosial Daerah provinsi terdiri atas:

rehabilitasi sosial dasar penyandang disabilitas telantar di dalam panti;

rehabilitasi sosial dasar anak telantar di dalam panti;

rehabilitasi sosial dasar lanjut usia telantar di dalam panti;

rehabilitasi sosial dasar tuna sosial khususnya gelandangan dan pengemis di dalam panti; dan perlindungan dan jaminan sosial pada saat dan setelah tanggap darurat bencana bagi korban bencana provinsi

SPM bidang Sosial diperjelas secara teknis sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia No 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota. Dari perspektif penyelenggaraan pelayanan dasar bidang sosial, SPM menjadi acuan pengukuran kinerja pemerintahan daerah dalam bidang sosial dan acuan pengalokasian anggaran yang lebih strategis dan efektif. penerapan SPM bidang sosial bertujuan untuk meningkatkan kapasitas pemerintah daerah, khususnya Dinas Sosial dalam menerapkan SPM merupakan manajemen pelayanan publik yaitu perencanaan, penganggaran, implementasi, serta monitoring dan evaluasi di tingkat dinas, daerah, dan unit layanan (Puskesmas) secara lebih partisipatif, transparan, akuntabel, dan responsif. Sampai sejauhmana penerapan SPM ini telah dilaksanakan, dan bagaimana keseriusan pemerintah daerah dalam melaksanakan urusan wajib pelayanan dasar. Berikut disajikan hasil survey layanan dasar pada bidang sosial:

Tabel 5. 4 Analisis Layanan Bidang Sosial

No	Indikator	Peng t ahuan	Peng al aman (expe ri ence)	Har a pan	Pers epsi	Gap
1	Jaminan Sosial bagi PPKS bagi lembaga (Yatim, Panti, Lansia)	62,96 %	54,58	85,15	80,86	- 4,29
2	Bedah Rumah Bagi Masyarakat Kurang Sejahtera	91,61 %	85,06	87,45	78,78	- 8,67
3	Bantuan permakanan untuk lansia (8 kelurahan di Kec. Lamongan)	20,80 %	17,33	78,52	78,62	0,10
4	bantuan KRT Perempuan	26,72 %	20,92	76,25	71,90	- 4,35
5	pemberian bantuan DBHCT bagi pelaku usaha tembakau dan olahan tembakau	13,67 %	6,97	76,58	69,29	- 7,29
6	bantuan sembako untuk 12 kelurahan (Lamongan, Babat, Paciran, Brondong)	38,31 %	31,87	86,09	83,59	- 2,50
7	Bantuan sandang	24,74 %	18,53	78,70	78,33	- 0,36
8	Bantuan disabilitas	40,57 %	34,26	75,14	72,03	- 3,10

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan hasil perhitungan Gap Score pada tabel di atas menunjukkan bahwa tujuh indikator bernilai negatif, hal ini berarti

hasil nilai kinerja layanan belum memenuhi harapan responden. Indikator dengan gap negatif terbesar adalah variabel Bedah Rumah Bagi Masyarakat Kurang Sejahtera dengan nilai gap sebesar -8,67. Satu indikator lainnya bernilai positif, hal ini berarti hasil nilai kinerja layanan telah memenuhi harapan responden. Indikator dengan gap positif terbesar adalah variabel Bantuan permakanan untuk lansia (8 kelurahan di Kec. Lamongan) dengan nilai gap sebesar 0,10.

Layanan Bidang Pembangunan Desa

Pelaksanaan pembangunan merupakan salah satu agenda yang terus dilakukan pemerintah setiap tahunnya. Program-program pembangunan tersebut disusun untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun lembaga-lembaga pemerintahan. Pelaksanaan pembangunan diawali dengan perencanaan serta perancangan melalui sebuah forum musyawarah yang melibatkan pemerintah desa, BPD, dan lembaga-lembaga masyarakat. Perencanaan pembangunan tentunya harus disesuaikan dengan aspirasi masyarakat, kebutuhan, serta peraturan yang berlaku. Berikut disajikan hasil survey layanan dasar pada bidang pembangunan desa:

Tabel 5. 5 Analisis Layanan Pembangunan Desa

No	Indikator	Peng e tahuan	Pen ga lam an (expe ri ence)	Ha r apa n	Per s eps i	Gap
1	Bantuan Program Pembangunan Dusun	90,25 %	86,45	91,15	87,34	- 3,81
	rerata seluruh program	51,26 %	43,95	82,34	76,22	- 6,12

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan hasil perhitungan Gap Score pada tabel di atas menunjukkan bahwa satu indikator bernilai negatif, hal ini berarti hasil nilai kinerja layanan belum memenuhi harapan responden. Indikator dengan gap negatif terbesar adalah variabel Bantuan Program Pembangunan dengan nilai gap sebesar -3.81. hal ini berarti hasil nilai kinerja layanan telah memenuhi harapan responden.

KESIMPULAN

Program Pemerintah Kabupaten Lamongan, yang sesuai dengan potensi yang dimiliki, terdapat 11 program prioritas yang disebut Yakin Esok Sejahtera (YES). Mulai dari bidang kesehatan, tenaga kerja, infrastruktur, pelayanan publik, UMKM, pariwisata, pemuda dan olahraga, pertanian dan perikanan, sosial kesejahteraan, serta pembangunan. Berdasar survei yang

dipaparkan di atas, menunjukkan keberterimaan masyarakat serta persepsi yang sangat baik dari program YES ini. Tingkat persepsi masing-masing program berbeda, namun kesemuanya menunjukkan persepsi yang baik.

REKOMENDASI

Berdasarkan hasil kajian yang dilakukan dapat disusun rekomendasi sebagai berikut: program Yes dapat dilanjutkan dan ditingkatkan serta diperluas jangkauannya, dikarenakan masyarakat sebagai penerima program menaruh ekpektasi yang tinggi. Penilaian berdasar persepsi masyarakat program Yes masuk kriteria baik dan sangat baik, sehingga keberlanjutan di masa mendatang dapat menyempurnakan dan memperkokoh tujuan pembangunan Program YES.

DAFTAR PUSTAKA

UU DAN PERATURAN PEMERINTAH

- Republik Indonesia. 2002. Undang-undang RI Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi. Jakarta: Kemenristek.
-2004. Undang-Undang RI Nomor 25 tahun 2004 tentang penyusunan RPJMD. Jakarta: Kemendagri.
-2014 Undang-Undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Jakarta: Kemendagri.
- 2019. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Kemenpan.
- Kementerian Aparatur Negara. 2003. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003, Lembaga Pemerintah dalam Penyelenggarakan Pelayanan Publik. Jakarta: Kemenpan RI.
- Kementerian Sekretariat Negara. 2017. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, atau Pembaharuan dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Jakarta: Sekretariat Negara RI.
- Kemenristekdikti. 2005 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2005 tentang Alih Teknologi Kekayaan Intelektual serta Hasil Penelitian dan Pengembangan oleh Perguruan Tinggi. Jakarta: Kemenristekdikti RI.
- Kementrian Sekretariat Negara. 2011. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2011 tentang Masterplan Penciptaan dan Perluasan Pembangunan Ekonomi Indonesia 2011-2025. Jakarta: Sekretariat Negara RI.

Peraturan Bersama Menteri Negara Riset dan Teknologi RI dan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 3 Tahun 2012 dan Nomor 36 Tahun 2012 tentang Penguatan Sistem Inovasi Daerah. Jakarta: Kemendagri RI.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2018 tentang Penilaian dan Pemberian Penghargaan dan/ atau insentif Inovasi Daerah. Jakarta: Kemendagri RI.

Kabupaten Bogor. 2019. Peraturan Daerah Kabupaten Bogor Nomor 3 tahun 2019 tentang Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Kabupaten Bogor tahun 2005-2025. Cibinong: Pemerintah Kabupaten Bogor.

.....2019. Peraturan Daerah Kabupaten Bogor Nomor 4 tahun 2019 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah tahun 2018-2023. Cibinong: Pemerintah Kabupaten Bogor.

BUKU DAN JURNAL

Bappedalitbang Kabupaten Bogor. 2018. Roadmap SIDA Kabupaten Bogor 2018-2023. Cibinong: Bappedalitbang Kabupaten Bogor.

BAPPENAS RI. 2009. Pedoman Evaluasi Kinerja. Jakarta: BAPPENAS RI.

.....2009. Pedoman Evaluasi Kinerja Pembangunan Sektoral. Jakarta: BAPPENAS RI.

.....2009. Pedoman Evaluasi dan Indikator Kinerja Pembangunan.
Jakarta: BAPPENAS RI

Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Irfan Islamy, Muhammad. 2018. Kebijakan Publik. Jakarta: Karunia Universitas Terbuka.

Kementerian Riset dan Teknologi RI. 2014. Panduan Penguatan SIDA.
Jakarta: Kemenristek.

Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. Manajemen
Pelayanan Publik. Bandung: CV Pustaka Setia.

Simon Sumanjoyo Hutagalung, Simon M.P.A. Dr. Dedy Hermawan, M.Si. 2009. Membangun inovasi
Pemerintah Daerah. Yogyakarta: DEPUBLISH

JURNAL ONLINE

Amat Jaedun, DR, M.Pd. Dosen Fakultas Teknik UNY. Metode Penelitian Evaluasi Program.
<http://staffnew.uny.ac.id/upload/131569339/pengabdian/penelitian-evaluasi-program.pdf>

Dovel Primanto, dkk. Jenis Penelitian Menurut Kedalaman Analisis Data.
https://www.academia.edu/36167748/Penelitian_Deskriptif_Ekploratori_dan_Eksplanatori)

Endang Mulyatiningsih. Metode Penelitian Evaluasi Kebijakan Pendidikan.
http://staffnew.uny.ac.id/upload/131808329/pengabdian/4cmetod_e-penelitian-evaluasi-kebijakan-pendidikan.pdf