



Peran Balai Latihan Kerja Surabaya Dalam Peningkatan Kompetensi dan Kesiapan Kerja Melalui Program Pelatihan *Junior Administrative Assistant*

Cindy Gladys Ayu Nur Sita¹, Oktarizka Reviandani²

^{1,2}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

*Corresponding author

E-mail addresses: oktarizka.r.adneg@upnjatim.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received December 17, 2025

Revised December 30, 2025

Accepted January 31, 2026

Available online January 31, 2026

Kata Kunci:

Balai Latihan Kerja Surabaya, Kompetensi Kerja, Kesiapan Kerja, Pelatihan *Junior Administrative Assistant*, Pengembangan SDM.

Keywords:

Surabaya Balai Latihan Kerja, Job Competence, Job Readiness, Junior Administrative Assistant Training, Human Resource Development.



This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license. Copyright © 2026 by Author. Published by Yayasan Sagita Akademia Maju..

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Balai Latihan Kerja (BLK) Surabaya dalam meningkatkan kompetensi dan kesiapan kerja peserta melalui program pelatihan *Junior Administrative Assistant*. Latar belakang penelitian ini adalah tingginya kebutuhan tenaga kerja yang memiliki kompetensi administrasi yang sesuai dengan standar industri, namun terdapat kesenjangan antara keterampilan yang dimiliki pencari kerja dan kebutuhan dunia kerja. Metode penelitian dalam studi ini adalah kualitatif deskriptif dengan Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi pada instruktur, peserta pelatihan, serta pihak penyelenggara di BLK Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pelatihan *Junior Administrative Assistant* yang diselenggarakan BLK Surabaya efektif dalam meningkatkan kompetensi teknis administrasi perkantoran, keterampilan komunikasi profesional, serta kesiapan kerja peserta dalam menghadapi dunia kerja. Partisipan pelatihan melaporkan adanya peningkatan kepercayaan diri, pemahaman terhadap tugas administratif modern, serta kemampuan beradaptasi dengan lingkungan kerja. Namun demikian, masih terdapat beberapa tantangan, seperti keterbatasan sarana prasarana dan kebutuhan pembaruan kurikulum sesuai perkembangan teknologi digital. Penelitian ini merekomendasikan

optimalisasi fasilitas, peningkatan sinergi dengan dunia industri, dan penyusunan kurikulum yang lebih responsif terhadap kebutuhan pasar kerja sebagai upaya untuk memperkuat peran BLK Surabaya dalam menghasilkan tenaga kerja yang kompeten dan siap kerja.

ABSTRACT

This study aims to determine the role of the Surabaya Balai Latihan Kerja (BLK) in enhancing the competence and job readiness of participants through the Junior Administrative Assistant training program. The background of this research is the high demand for a workforce with administrative competencies that meet industry standards, yet there is a gap between the skills possessed by job seekers and the needs of the world of work. The research method used in this study is descriptive qualitative, with data collection techniques through interviews, observations, and documentation studies involving instructors, training participants, and the organizing parties at BLK Surabaya. The results of the study show that the Junior Administrative Assistant training program organized by BLK Surabaya is effective in improving technical office administrative competencies, professional communication skills, and participants' job readiness in facing the labor market. Training participants reported increased self-confidence, understanding of modern administrative tasks, and the ability to adapt to the work environment. However, there are still several challenges, such as limitations in facilities and infrastructure and the need to update the curriculum in accordance with the development of digital technology. This study recommends the optimization of facilities, increased synergy with the industry, and the

development of a more responsive curriculum to labor market needs as efforts to strengthen the role of BLK Surabaya in producing a competent and job-ready workforce.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia kerja yang semakin dinamis dan kompetitif menuntut setiap tenaga kerja agar memiliki kemampuan kompetensi teknis dan non-teknis yang sesuai dengan kebutuhan industri. Kompetensi administrasi perkantoran menjadi salah satu keterampilan dasar yang sangat dibutuhkan dalam berbagai sektor pekerjaan, mulai dari sektor publik hingga swasta. Namun demikian, seringkali terdapat kesenjangan antara keterampilan yang dimiliki oleh pencari kerja dengan standar kompetensi yang ditetapkan oleh dunia usaha dan industri. Kondisi ini berimplikasi pada rendahnya tingkat kesiapan kerja lulusan pendidikan formal maupun non-formal dalam menghadapi persaingan kerja.

Sebagai salah satu lembaga pelatihan vokasi, Balai Latihan Kerja (BLK) memiliki tanggung jawab strategis untuk mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas dan siap untuk bekerja. BLK Surabaya, sebagai salah satu unit pelaksana pelatihan di Indonesia, menyelenggarakan berbagai program pelatihan berbasis kompetensi untuk menjawab kebutuhan pasar kerja. Salah satu program yang dilaksanakan adalah pelatihan *Junior Administrative Assistant*, yang bertujuan untuk melengkapi peserta dengan keterampilan administratif modern serta keterampilan profesional yang relevan dengan tuntutan dunia kerja saat ini.

Program ini dirancang untuk meningkatkan keterampilan teknis administrasi perkantoran, kemampuan komunikasi profesional, penggunaan perangkat lunak perkantoran, serta pemahaman terhadap prosedur kerja di lingkungan kantor. Dengan demikian, pelatihan ini diharapkan mampu memperkecil kesenjangan kompetensi antara pencari kerja dan kebutuhan dunia usaha serta meningkatkan peluang kerja peserta pelatihan.

Meskipun berbagai upaya telah dilakukan melalui pelatihan ini, terdapat tantangan-tantangan yang harus dihadapi, seperti keterbatasan fasilitas, perubahan teknologi yang cepat, serta kebutuhan pembaruan kurikulum agar tetap relevan dengan perkembangan dunia industri. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang komprehensif untuk mengetahui sejauh mana peran BLK Surabaya dalam meningkatkan kompetensi dan kesiapan kerja melalui program pelatihan *Junior Administrative Assistant*.

Teori mengenai kompetensi dan pelatihan vokasi merupakan landasan penting dalam memahami peran lembaga pelatihan seperti Balai Latihan Kerja (BLK) dalam mempersiapkan tenaga kerja yang siap menghadapi tuntutan dunia kerja. Kompetensi kerja sendiri mencakup kombinasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang harus dimiliki oleh setiap tenaga kerja agar mampu menyelesaikan tugas sesuai standar pekerjaan yang ditetapkan, sehingga memiliki nilai tambah dalam memasuki pasar kerja maupun usaha mandiri. Pelatihan berbasis kompetensi dirancang untuk memfokuskan pembelajaran pada pencapaian kemampuan kerja praktis yang sesuai dengan kebutuhan industri, baik dalam aspek teknis maupun profesional, termasuk penggunaan teknologi dan keterampilan komunikasi yang

efektif. Pendekatan ini bertujuan untuk menjembatani kesenjangan antara kemampuan pencari kerja dan standar kemampuan yang dibutuhkan dunia usaha, sehingga lulusan pelatihan tidak hanya memiliki keterampilan tetapi juga kesiapan menghadapi tantangan nyata di tempat kerja. Pelatihan vokasi yang dilaksanakan oleh BLK dienkapi dengan materi teori dan praktik yang sistematis, serta melibatkan instruktur yang kompeten untuk mendukung proses pembelajaran yang efektif. Dengan demikian, pelatihan semacam *Junior Administrative Assistant* mampu meningkatkan kemampuan administratif serta keterampilan kerja peserta secara menyeluruh, melalui penerapan pendekatan berbasis kompetensi yang sesuai dengan persyaratan pasar kerja saat ini.

Pelatihan berbasis kompetensi (*Competency-Based Training*) merupakan pendekatan yang menekankan pada pencapaian kompetensi nyata melalui pembelajaran yang disesuaikan dengan kebutuhan dunia usaha dan industri. Pendekatan ini lebih fokus pada hasil pembelajaran yang dapat diukur dan dikaitkan langsung dengan tugas pekerjaan yang akan dijalankan peserta setelah pelatihan selesai. Dalam konteks pelatihan vokasi seperti yang dilakukan oleh Balai Latihan Kerja (BLK), model pelatihan ini dirancang untuk menjembatani kesenjangan (*mismatch*) antara keahlian pencari kerja dan keahlian yang diperlukan dunia industri. Dengan pendekatan yang menitikberatkan pada praktik kerja yang realistis serta standar kompetensi yang relevan, peserta pelatihan tidak hanya memperoleh pengetahuan teoritis, tetapi juga keterampilan yang berguna dalam kehidupan nyata yang siap pakai di lingkungan kerja.

Kesiapan kerja (*work readiness*) sendiri merupakan hasil dari pengalaman dan proses pembelajaran yang mempersiapkan individu untuk masuk dan berfungsi secara efektif di dunia kerja. Konsep ini tidak hanya melibatkan kemampuan teknis untuk menyelesaikan tugas pekerjaan, tetapi juga aspek motivasi, sikap profesional, dan kemampuan beradaptasi terhadap kultur kerja organisasi. Faktor-faktor seperti tanggung jawab, fleksibilitas, kemampuan pemecahan masalah, serta pemahaman terhadap peran dan tugas pekerjaan menjadi indikator utama kesiapan kerja. Teori Human Capital juga mendukung pentingnya pelatihan dan pendidikan vokasi sebagai investasi dalam meningkatkan produktivitas dan peluang kerja, di mana keterampilan yang diperoleh melalui pelatihan kompetensi akan meningkatkan nilai produktif individu dalam pasar tenaga kerja.

Dalam konteks pendidikan dan pelatihan vokasi, relevansi antara kurikulum pelatihan dengan kebutuhan industri menjadi aspek penting yang harus diperhatikan agar lulusan pelatihan benar-benar siap bekerja. Pendekatan *link and match* antara industri dan dunia Pendidikan vokasi mengharuskan perancangan materi pelatihan yang adaptif terhadap perubahan kebutuhan kerja, termasuk penyelarasan antara teori dan pengalaman nyata di lapangan. [Kemendikdasmen](#) Selain itu, teori pembelajaran kontekstual dan *situated learning* menunjukkan bahwa pembelajaran yang terkait langsung dengan pengalaman nyata di lingkungan kerja akan memperkuat pemahaman dan keterampilan peserta pelatihan, sehingga mereka lebih siap menghadapi tuntutan pekerjaan sesungguhnya.

2. METODE

Metode penelitian ini menjelaskan pendekatan, jenis penelitian, lokasi, teknik pengumpulan data, sumber data, dan metode analisisnya yang digunakan dalam

penelitian. Studi ini menggunakan metodologi kualitatif dengan desain deskriptif, yang bertujuan untuk memahami fenomena secara menyeluruh dan menggambarkan kondisi apa adanya mengenai peran Balai Latihan Kerja (BLK) Surabaya dalam meningkatkan kompetensi dan kesiapan kerja peserta melalui program pelatihan *Junior Administrative Assistant*. Pendekatan deskriptif kualitatif dipilih karena fokus penelitian ini menitikberatkan pada penjelasan tentang bagaimana fenomena peran pelatihan terjadi dalam konteks organisasi dan pengalaman para peserta dan pelaksana pelatihan tanpa menggunakan analisis statistik kuantitatif, melainkan menyajikan data dalam bentuk narasi dan deskripsi berdasarkan fakta lapangan yang langsung diperoleh dari sumber data yang relevan dengan objek penelitian.

Lokasi penelitian dilaksanakan di Balai Latihan Kerja Surabaya sebagai institusi pelatihan vokasi yang menyelenggarakan program *Junior Administrative Assistant*. Subjek penelitian ini meliputi instruktur pelatihan, peserta program pelatihan, dan pihak penyelenggara yang dipilih secara purposive (dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu), sehingga informan yang diperoleh dianggap mampu memberikan informasi yang sesuai dan mendalam mengenai proses dan dampak pelatihan. Pengambilan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disiapkan sebelumnya dan dilakukan langsung kepada instruktur serta peserta pelatihan untuk menggali informasi tentang pengalaman, persepsi, dan dampak pelatihan. Wawancara kualitatif merupakan teknik yang efektif dalam mengumpulkan informasi mendalam melalui percakapan antara peneliti dan informan.

Selain wawancara, teknik observasi digunakan untuk mengamati secara langsung proses pelatihan yang berlangsung di BLK Surabaya, yaitu dengan mencatat kegiatan, interaksi, dan situasi pembelajaran yang berkaitan dengan program *Junior Administrative Assistant*. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh gambaran real tentang pelaksanaan kegiatan pelatihan di lapangan sehingga data yang diperoleh mencerminkan konteks nyata. Teknik selanjutnya adalah dokumentasi, yaitu pengumpulan data melalui dokumen tertulis atau visual seperti materi pelatihan, foto kegiatan, laporan pelatihan, dan catatan administrasi yang relevan untuk melengkapi informasi dari wawancara dan observasi. Dokumentasi membantu memperkaya dan memverifikasi data sehingga hasil penelitian lebih valid.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif melalui beberapa tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan cara menyederhanakan, memilih, dan memfokuskan data yang relevan dari hasil pengumpulan data di lapangan untuk kemudian disajikan secara sistematis dalam bentuk narasi deskriptif. Penyajian data dilakukan dengan mengorganisasikan informasi berdasarkan tema atau kategori utama sesuai dengan rumusan masalah penelitian. Tahap terakhir adalah membuat kesimpulan yang menggambarkan peran BLK Surabaya berdasarkan analisis mendalam terhadap data yang terkumpul. Teknik analisis seperti ini sesuai dengan prinsip penelitian kualitatif yang menekankan pemaknaan dan interpretasi terhadap fenomena sosial yang terjadi.

Dengan demikian, metodologi ini dirancang agar penelitian dapat menghasilkan gambaran yang utuh dan komprehensif mengenai peran BLK Surabaya dalam meningkatkan kompetensi dan kesiapan kerja melalui program pelatihan *Junior Administrative Assistant*, serta memberikan pemahaman yang valid dan mendalam berdasarkan sumber data primer dan sekunder yang akurat.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Pengawasan Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program pelatihan *Junior Administrative Assistant* di Balai Latihan Kerja (BLK) Surabaya telah berjalan sesuai dengan perencanaan kurikulum yang telah ditetapkan. Dari hasil wawancara dengan instruktur pelatihan, ditemukan bahwa materi pelatihan mencakup kompetensi dasar administrasi perkantoran, penggunaan aplikasi perkantoran (seperti Microsoft Office), keterampilan komunikasi profesional, serta praktik kerja langsung yang disimulasikan dalam konteks perkantoran modern. Seluruh peserta pelatihan yang diwawancarai mengaku mengalami peningkatan pengetahuan dan keterampilan administratif setelah mengikuti kegiatan pelatihan selama masa program berlangsung. Hal ini juga terlihat dari hasil observasi di lapangan, di mana peserta mampu menyelesaikan tugas administrasi sesuai standar yang telah ditetapkan oleh instruktur, seperti menyusun dokumen, membuat laporan, mengelola data, dan berkomunikasi dengan profesional selama simulasi kerja.

Berdasarkan hasil dokumentasi, sebagian besar peserta mencatat adanya peningkatan tingkat kepercayaan diri dalam melaksanakan tugas-tugas administratif yang sebelumnya dirasakan sulit atau kurang familiar. Misalnya, peserta yang awalnya merasa kurang percaya diri dalam penggunaan perangkat lunak perkantoran kini mampu mengoperasikan aplikasi dengan lebih lancar dan efisien. Selain itu, data dokumentasi menunjukkan bahwa materi komunikasi profesional memberikan dampak yang signifikan terhadap sikap interpersonal peserta, di mana mereka menjadi lebih aktif dalam berdiskusi, mampu menjelaskan tugas secara lugas, dan menunjukkan etika kerja yang lebih baik saat berinteraksi dengan instruktur maupun sesama peserta.

Pembahasan

Implementasi kebijakan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) di Sekretariat Daerah Kota Mojokerto menunjukkan peran strategis instrumen evaluatif dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. PEKPPP tidak hanya berfungsi sebagai alat ukur kinerja pelayanan, tetapi juga sebagai mekanisme pembinaan yang sistematis untuk memastikan penyelenggaraan pelayanan publik berjalan sesuai prinsip good governance, yakni transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan orientasi pada kepuasan masyarakat (Taufiqurokhman, 2018; KemenPANRB, 2023).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa capaian Indeks Pelayanan Publik (IPP) Kota Mojokerto pada tahun 2023 dan 2024 berada pada kategori A- (Sangat Baik). Capaian ini mengindikasikan bahwa sebagian besar unit pelayanan telah memenuhi standar pelayanan publik yang ditetapkan oleh Kementerian PANRB. Penurunan nilai IPP dari 4,22 menjadi 4,19 tidak dapat dimaknai sebagai penurunan kualitas

pelayanan, melainkan sebagai konsekuensi dari penerapan instrumen evaluasi baru berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2023 yang lebih menekankan pada kelengkapan bukti dukung, penguatan evidensi digital, serta peningkatan bobot penilaian berbasis persepsi pengguna layanan (KemenPANRB, 2023). Temuan ini sejalan dengan pandangan Lestari dan Utama (2024) yang menyatakan bahwa perubahan instrumen evaluasi sering kali berdampak pada fluktuasi nilai kinerja tanpa mencerminkan penurunan mutu layanan secara substantif.

Ditinjau dari perspektif teori implementasi kebijakan George Edward III, keberhasilan implementasi PEKPPP di Kota Mojokerto dapat dianalisis melalui empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi (Fauzan, 2024). Dari aspek komunikasi, koordinasi yang terjalin antara Bagian Organisasi dengan seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) tergolong efektif. Sosialisasi instrumen PEKPPP, pendampingan teknis, serta penyampaian informasi melalui surat edaran dan bimbingan teknis telah membantu OPD memahami tujuan dan mekanisme evaluasi. Namun demikian, masih terdapat kendala dalam pemahaman teknis penyusunan bukti dukung berbasis digital oleh beberapa OPD. Hal ini menunjukkan bahwa kejelasan komunikasi perlu diimbangi dengan peningkatan kapasitas teknis aparatur agar implementasi kebijakan berjalan optimal (Nugroho, 2009; Allan & Tirayoh, 2023).

Dari sisi sumber daya, pelaksanaan PEKPPP didukung oleh ketersediaan sumber daya manusia yang relatif kompeten, khususnya tim evaluator internal yang telah memperoleh pelatihan dari Kementerian PANRB. Dukungan anggaran yang dialokasikan melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Sekretariat Daerah juga menjadi faktor pendukung penting. Meski demikian, keterbatasan jumlah evaluator dibandingkan dengan banyaknya unit layanan yang dievaluasi menjadi tantangan tersendiri dalam pelaksanaan PEKPPP. Kondisi ini sejalan dengan pandangan Edwards III yang menegaskan bahwa keterbatasan sumber daya dapat menghambat efektivitas implementasi kebijakan, meskipun kebijakan tersebut telah dikomunikasikan dengan baik (Naqibah et al., 2021).

Variabel disposisi atau sikap pelaksana menunjukkan hasil yang relatif positif. Komitmen pimpinan OPD dan aparatur pelayanan dalam menindaklanjuti rekomendasi hasil PEKPPP mencerminkan adanya kesadaran akan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik. Antusiasme ini terlihat dari upaya perbaikan standar pelayanan, penguatan budaya pelayanan, serta pengembangan inovasi layanan berbasis digital. Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa sebagian kecil unit layanan masih kurang responsif terhadap tindak lanjut rekomendasi, khususnya pada aspek pengelolaan pengaduan dan inovasi pelayanan. Temuan ini memperkuat pendapat Pitaloka (2024) bahwa disposisi implementor yang tidak seragam dapat memengaruhi tingkat keberhasilan implementasi kebijakan secara keseluruhan.

Dari aspek struktur birokrasi, Sekretariat Daerah Kota Mojokerto telah memiliki pembagian tugas dan kewenangan yang jelas dalam pelaksanaan PEKPPP. Keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan alur koordinasi yang terstruktur mendukung pelaksanaan evaluasi kinerja pelayanan publik. Namun, prosedur birokrasi yang relatif panjang dalam pengambilan keputusan dan tindak

lanjut rekomendasi masih menjadi hambatan, terutama ketika diperlukan respons cepat untuk perbaikan layanan. Hal ini sejalan dengan temuan Kecamatan et al. (2014) yang menyatakan bahwa struktur birokrasi yang terlalu hierarkis berpotensi mengurangi fleksibilitas dan kecepatan respons pelayanan publik.

Secara keseluruhan, implementasi PEKPPP di Sekretariat Daerah Kota Mojokerto memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Dampak tersebut tercermin dalam meningkatnya transparansi dan akuntabilitas pelayanan melalui kewajiban penyediaan bukti dukung yang dapat diverifikasi, meningkatnya kepuasan masyarakat berdasarkan hasil Formulir F-03, serta tumbuhnya inovasi layanan berbasis digital di lingkungan OPD. Temuan ini memperkuat argumen bahwa instrumen evaluasi kinerja seperti PEKPPP tidak hanya berfungsi sebagai alat penilaian, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam mendorong reformasi birokrasi dan pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Laia et al., 2022; Lestari & Utama, 2024).

4. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) di Sekretariat Daerah Kota Mojokerto telah berjalan efektif dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, yang tercermin dari capaian Indeks Pelayanan Publik (IPP) tahun 2023 sebesar 4,22 dan tahun 2024 sebesar 4,19 dengan klasifikasi A- (Sangat Baik). Keberhasilan tersebut didukung oleh komunikasi yang relatif efektif antara Bagian Organisasi dan seluruh OPD, ketersediaan sumber daya manusia dan anggaran yang memadai meskipun masih terdapat keterbatasan jumlah evaluator, disposisi pelaksana yang menunjukkan komitmen tinggi dalam menindaklanjuti rekomendasi hasil evaluasi, serta struktur birokrasi yang jelas dan mendukung pelaksanaan PEKPPP. Secara keseluruhan, implementasi PEKPPP tidak hanya berfungsi sebagai instrumen penilaian kinerja, tetapi juga berperan strategis dalam mendorong transparansi, akuntabilitas, inovasi pelayanan, peningkatan kepuasan masyarakat, dan penguatan budaya pelayanan prima di lingkungan Pemerintah Kota Mojokerto.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Mojokerto terus memperkuat implementasi PEKPPP melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia, khususnya dalam pemahaman teknis pengisian instrumen dan penyusunan bukti dukung berbasis digital, serta penambahan atau optimalisasi peran evaluator untuk menjamin efektivitas dan ketepatan waktu proses evaluasi. Selain itu, diperlukan penguatan komitmen seluruh OPD dalam menindaklanjuti rekomendasi hasil PEKPPP secara berkelanjutan, terutama pada aspek pengelolaan pengaduan dan inovasi pelayanan, disertai dengan penyederhanaan mekanisme birokrasi agar tindak lanjut perbaikan layanan dapat dilakukan lebih cepat dan responsif, sehingga capaian Indeks Pelayanan Publik tidak hanya dapat dipertahankan pada kategori sangat baik, tetapi juga ditingkatkan menuju pelayanan prima.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Allan, G., & Tirayoh, T. (2023). *Implementasi Kebijakan Program Desa Digital Dalam Upaya Kemajuan Pelayanan Publik Di Desa Kauditan I Kecamatan Kauditan Kabupaten Minahasa Utara*. 3(1), 1-11.
- Anggreini, A. P. (n.d.). *Revitalisasi Pasar Tradisional Dalam Pemberdayaan Pedagang Pasar Panjerejo Kecamatan Rejotangan Kabupaten Tulungagung* Andreina Putri Anggreini Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga.
- Fauzan, A. (2024). *Model Implementasi Kebijakan Publik*. 4, 17929-17938.
- Kecamatan, D. I., Kabupaten, J., & Barat, P. J. (2014). *Implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) di kecamatan jatinangor kabupaten sumedang provinsi jawa barat*.
- KemenPAN RB. (2023). *2023Pedomanmenteripanrb005*. 1.
- Laia, O., Halawa, O., & Lahagu, P. (2022). *Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik*. 1(1), 70-76.
- Lestari, D., & Utama, S. J. (2024). Efektivitas Pengawasan Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) di Puskesmas Benowo. *Asia-Pacific Journal of Public Policy*, 10(02), 128-137. <https://doi.org/10.52137/apjpp.v10i2.239>
- Naqibah, L. S., Cikusin, Y., Abidin, A. Z., Negara, J. A., Administrasi, F. I., & Malang, U. I. (2021). *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis E-Service (Studi Kasus Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang)* Jl . MT Haryono No . 193 , Malang , 65144 , Indonesia *Pendahuluan Tinjauan Pustaka*. 15(9), 22-30.
- Pitaloka, A. D. (2024). *Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Kemayoran Kota Surabaya*. 2.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*
- Salmaqonita, K. I. S. (2021). *Makalah ekonomi rumah sakit*. 1-22.
- Maulana, N., & Ibrahim, M. (2023). *Implementasi Kurikulum Merdeka Di Sekolah Dasar (Studi Multisitus di SD Plus Rahmat Kota Kediri dan SDN Banjaran 3 Kota Kediri) Implementasi Kurikulum Merdeka di Sekolah Dasar (Studi Multisitus di SD Plus Rahmat Kota Kediri dan SDN Banjaran 3 Kota Kediri)*.
- Taufiqurokhman, & S. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. UMJ PRESS 2018, 283. August.