

## Implementasi Program “Ceria” Dalam Meningkatkan Pelayanan Kelurahan LOA IPUH

Denny Dharma Wahyu<sup>1</sup>, Riswin wizandani<sup>2</sup>, Juliansyah<sup>3</sup>, Enos Paselle<sup>4</sup>

Pascasarjana Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman<sup>1,2,3</sup>Jl. Muara Muntai, Kampus Gunung Kelua, Samarinda 75119, Kalimantan Timur, Indonesia

Email : [dnydw18@gmail.com](mailto:dnydw18@gmail.com)<sup>1</sup>, [riswin.wizandani20@gmail.com](mailto:riswin.wizandani20@gmail.com)<sup>2</sup>, [punyajuliansyah@gmail.com](mailto:punyajuliansyah@gmail.com)<sup>3</sup>, [enospaselle1974@gmail.com](mailto:enospaselle1974@gmail.com)<sup>4</sup>

### ARTICLE INFO

Article history:

Received 01 Juni 2024

Received in revised form 07 Juni 2024

Accepted 03 Juli 2024

Available online 30 Oktober 2024

### ABSTRACT

*This research aims to analyze the implementation of the Fast Effective Friendly Innovative and Accountable Program (CERIA) in improving services in Loa Ipuh Darat Village, Tenggarong District, Kutai Kartanegara Regency. The research method used is a descriptive method with a qualitative approach. Data was collected through interviews, observation and documentation.*

*The research results show that the implementation of the CERIA Program has succeeded in improving the quality of services in Loa Ipuh Darat Village. This program provides faster and more effective services, improves relations between sub-district officials and the community through a friendly approach, encourages innovation in service processes, and increases administrative accountability and transparency. However, there are still several obstacles such as limited human resources and infrastructure that need to be overcome to optimize the implementation of this program.*

**Keywords:** Public services, administrative accountability, service quality.

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Program Cepat Efektif Ramah Inovatif dan Akuntabel (CERIA) dalam meningkatkan pelayanan di Desa Loa Ipuh Darat Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Program CERIA berhasil meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Loa Ipuh Darat. Program ini memberikan pelayanan yang lebih cepat dan efektif, meningkatkan hubungan antara aparat kecamatan dan masyarakat melalui pendekatan ramah, mendorong inovasi dalam proses pelayanan, dan meningkatkan akuntabilitas dan transparansi administrasi. Namun masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur yang perlu diatasi untuk mengoptimalkan pelaksanaan program ini.

**Kata Kunci:** Pelayanan publik, akuntabilitas administrasi, kualitas pelayanan.

### 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kewajiban negara untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara, di mana negara berperan sebagai penyelenggara dan warga negara sebagai penerima layanan. Pelayanan ini adalah perwujudan dari kegiatan administrasi dalam bidang pemerintahan, yang sering disebut administrasi publik atau administrasi negara. Administrasi publik melibatkan kerjasama organ pemerintahan dari tingkat terendah

*Received 01 Juni, 2024; Revised 07 Juni, 2024; Accepted 03 Juli, 2024*

hingga tertinggi untuk menjalankan tugas kenegaraan, termasuk kebijakan pemerintah, demi tercapainya efisiensi dan efektivitas dalam seluruh bidang pemerintahan [1].

Pelayanan publik bertujuan mensejahterakan warga negara, dengan dasar hukum yang ditegaskan dalam berbagai peraturan, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Pelayanan publik adalah hak seluruh warga negara yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Masyarakat menuntut pelayanan yang prima dan berkualitas, yang dapat tercapai jika diselenggarakan sesuai standar pelayanan publik. Standar ini mencakup persyaratan, prosedur, jangka waktu, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 [2].

Kelurahan Loa Ipuh Darat, yang terletak di Kecamatan Tenggarong, Kabupaten Kutai Kartanegara, terbentuk pada tahun 2003. Kelurahan ini memiliki luas wilayah 75.072 km<sup>2</sup> dengan 14 rukun tetangga dan 2008 kepala keluarga. Mayoritas penduduknya bekerja sebagai petani dan pekebun, dengan lahan yang sebagian besar digunakan untuk pertanian dan perkebunan. Untuk meningkatkan kinerja pemerintahan dan pelayanan publik, diperlukan program Cepat Efektif Ramah Inovatif Akuntabel (CERIA) di lingkungan RT Kelurahan Loa Ipuh Darat. Implementasi CERIA diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif dan responsif kepada masyarakat [3].

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Implementasi

1. Mazmanian dan Sabatier menyebutkan bahwa implementasi adalah proses interaksi yang kompleks antara aktor kebijakan, konteks kebijakan, dan lingkungan eksternal. Mereka mengembangkan teori implementasi yang mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, termasuk kejelasan tujuan kebijakan, keterlibatan aktor lokal, dan kemampuan untuk mengatasi hambatan yang muncul selama proses implementasi [4].
2. Winter mengemukakan bahwa implementasi harus dilihat sebagai proses dinamis yang melibatkan adaptasi terus-menerus terhadap perubahan lingkungan. Ia menyoroti pentingnya fleksibilitas dan kemampuan untuk berinovasi dalam menghadapi tantangan yang tidak terduga. Menurut Winter, keberhasilan implementasi bergantung pada kemampuan untuk memobilisasi sumber daya dan membangun kemitraan yang efektif dengan berbagai pemangku kepentingan [5].
3. Hill dan Hupe mendefinisikan implementasi sebagai tahap dalam proses kebijakan di mana keputusan yang telah diambil diterjemahkan menjadi tindakan operasional. Mereka menyatakan bahwa implementasi memerlukan pemahaman yang mendalam tentang konteks dan kondisi lokal, serta kemampuan untuk menyesuaikan strategi sesuai dengan dinamika yang ada di lapangan. Menurut mereka, faktor-faktor seperti kapasitas birokrasi, sumber daya, dan dukungan politik sangat mempengaruhi keberhasilan implementasi [6].

### 2.2. Pelayanan Publik

#### 2.2.1 Definisi

1. Alford dan Yates berfokus pada "*Service-Dominant Logic*" dalam pelayanan publik. Mereka menyoroti bahwa nilai dalam pelayanan publik diciptakan melalui interaksi antara penyedia layanan dan pengguna. Mereka juga menggarisbawahi pentingnya inovasi dan adaptasi dalam pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan yang terus berkembang [7].
2. Osborne mempromosikan paradigma "*Public Service Logic*" yang menggabungkan pendekatan manajerial dan hubungan dengan masyarakat. Osborne menekankan pentingnya nilai tambah yang dihasilkan melalui interaksi antara penyedia layanan publik dan penerima layanan. Pendekatan ini menyoroti kolaborasi, coproduksi, dan co-kreasi sebagai kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik [8].
3. Bryson, Crosby, dan Bloomberg mengembangkan teori "Public Value Governance," yang menggabungkan prinsip-prinsip demokrasi, etika, dan efisiensi dalam pengelolaan pelayanan publik. Mereka menekankan pentingnya kepemimpinan kolaboratif dan partisipasi masyarakat dalam menciptakan nilai publik yang berkelanjutan [9].

Dari beberapa teori di atas menunjukkan bahwa dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah sebuah upaya yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan fokus pada

pelayanan yang berkualitas, responsif, dan bernilai tambah bagi warga negara. Pelayanan publik melibatkan kolaborasi antara penyedia layanan dan penerima layanan, serta memperhatikan partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Selain itu, pelayanan publik juga mencakup nilai-nilai seperti inovasi, adaptasi, keberlanjutan, dan penerapan prinsip-prinsip demokrasi, etika, dan efisiensi dalam pengelolaannya.

### 2.2.2. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pengguna jasa, dan penyelenggaraannya membutuhkan prinsip-prinsip yang mendasari. Prinsip-prinsip ini menjadi pedoman bagi instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan layanan. Menurut Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003, asas-asas pelayanan publik adalah:

1. Keterbukaan, ditandai dengan keterbukaan, keterjangkauan, dan kelengkapan informasi yang tersedia bagi semua yang memerlukannya, serta tersedia dengan cara yang mudah dimengerti.
2. Tanggung jawab, diukur berdasarkan ketaatan terhadap ketentuan hukum yang berlaku.
3. Kontekstual, disesuaikan dengan situasi dan kemampuan baik dari pemberi maupun penerima layanan, tetapi tetap memperhatikan prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipasi, mengedepankan keterlibatan aktif masyarakat dalam penyediaan layanan publik, dengan memperhatikan keinginan, kebutuhan, dan harapan mereka.
5. Kesetaraan, tanpa membedakan suku, ras, agama, gender, status sosial, atau ekonomi.
6. Keseimbangan antara hak dan kewajiban, yang menuntut baik pemberi maupun penerima layanan publik untuk memenuhi hak dan kewajiban masing-masing. [10]

### 2.2.3. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan. Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan;
2. Waktu Penyelesaian;
3. Biaya Pelayanan;
4. Produk Pelayanan;
5. Sarana dan Prasarana;
6. Kompetensi Petugas Pelayanan;

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

- |                         |                                  |
|-------------------------|----------------------------------|
| 1. Dasar Hukum;         | 8. Kompetensi petugas pelayanan; |
| 2. Persyaratan;         | 9. Pengawasan intern;            |
| 3. Prosedur Pelayanan;  | 10. Pengawasan extern;           |
| 4. Waktu Penyelesaian;  | 11. Penanganan Pengaduan;        |
| 5. Biaya Pelayanan;     | 12. Saran dan masukan;           |
| 6. Produk Pelayanan;    | 13. Jaminan pelayanan.           |
| 7. Sarana dan Prasarana |                                  |

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik tersebut diatas dimaksudkan untuk melengkapi, pertimbangannya cukup realistis dengan memasukan materi muatan dasar hukum dapat memberikan kepastian adanya jaminan hukum/ legalitas standar pelayanan tersebut, disamping itu,

persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik agar standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, serta mudah dimengerti dan diterima oleh masyarakat/ stakeholder [11].

### 2.3. Konsep Ceria

Dalam rangka meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan dan Pelayanan Publik kepada warga masyarakat di Kelurahan Loa Ipuh Darat perlu dilakukan Cepat Efektif Ramah Inovatif Akuntabel (CERIA) di lingkungan RT Kelurahan Loa Ipuh Darat. Cepat Efektif Ramah Inovatif Akuntabel Loa Ipuh Darat (CERIA) ini adalah Kegiatan yang dilakukan oleh Lurah Loa Ipuh Darat untuk mengunjungi RT, Tokoh Masyarakat, Tokoh Pemuda, Organisasi Kelurahan dan Warga dengan tujuan mendengar keluhan dari warga masyarakat, menggali gagasan warga masyarakat dan juga menggali masalah yang dihadapi warga masyarakat sesuai sektor tingkat yang dihadapi baik dari pembangunan, pemberdayaan dan juga pendidikan, kesehatan dan lain sebagainya yang termasuk kelompok atau tokoh Perempuan Ruang Lingkup Aksi Perubahan dalam melaksanakan Sistem pelayanan Lewat Program Cepat Efektif Ramah Inovatif Akuntabel Loa Ipuh Darat (CERIA) Meliputi Kegiatan Persiapan Implementasi, dan monitoring evaluasi :

1. Persiapan
  - a. Koordinasi dan konsultasi dengan mentor dan coach.
  - b. Rapat Pembentukan SK Tim Efektif.
  - c. Penerbitan SK Tim Efektif.
  - d. Dukungan Stakeholder
2. Rapat Koordinasi dengan seluruh tim efektif
  - a. Pelaksanaan aksi perubahan.
  - b. Menyusun Panduan Pelayanan.
  - c. Menyiapkan Media layanan.
  - d. Menyiapkan tempat untuk panduan.
  - e. Sosialisasi media layanan kepada Ketua RT
3. Monitoring dan Evaluasi
  - a. Evaluasi Pelaksanaan
  - b. Seminar hasil aksi perubahan

## 3. METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan sifat deskriptif. Sesuai dengan teori yang dinyatakan oleh [12], penelitian ini dirancang untuk menghasilkan informasi mengenai status gejala pada saat penelitian dilakukan.

Tujuan utama peneliti dalam penelitian deskriptif kualitatif ini adalah untuk memahami kejadian atau ciri-ciri sosial dengan penekanan pada gambaran yang komprehensif tentang kejadian yang sedang diinvestigasi, dengan merinci fakta-fakta yang saling terkait. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengeksplorasi suatu kejadian dalam konteks hubungan sosial secara alami, yang menekankan pada proses hubungan sosial dan komunikasi yang mendalam antara peneliti dan kejadian yang sedang diteliti.

### 3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk dilaksanakan di Kelurahan Loa Ipuh Darat Kabupaten Kutai Kartanegara, sebuah wilayah yang memiliki potensi besar dalam bidang pertanian, perkebunan, pariwisata, dan pertambangan. Namun, kelurahan ini masih dihadapkan pada sejumlah tantangan, seperti tingginya tingkat kemiskinan, rendahnya tingkat pendidikan, dan terbatasnya akses terhadap fasilitas kesehatan. Secara geografis, Kelurahan Loa Ipuh Darat memiliki luas wilayah yang signifikan dengan banyaknya kepala keluarga serta mayoritas mata pencaharian penduduknya sebagai petani dan pekebun. Kendati begitu, komunikasi antara pemerintah kelurahan dan warga masih terbilang kurang efektif, menyebabkan ketidakpuasan terhadap pelayanan kelurahan dan kurangnya pemahaman warga terhadap kebijakan serta program-program pemerintah. Salah satu alasan utama dari kurangnya kualitas pelayanan adalah keterbatasan sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan, yang mungkin disebabkan oleh kendala anggaran, pengetahuan, keterampilan, dan motivasi petugas.

### 3.3. Fokus Penelitian

Fokus kajian dalam penelitian ini mencakup:

1. Implementasi Program Cepat Efektif Ramah Inovatif Akuntabel (CERIA) di Kelurahan Loa Ipuh Darat Kabupaten Kutai kartanegara 2023.
2. Tanggapan atau respon masyarakat atas . Program Cepat Efektif Ramah Inovatif Akuntabel (CERIA) di Kelurahan Loa Ipuh Darat Kabupaten Kutai kartanegara 2023.

### 3.4. Sumber Data

Data utama dalam penelitian ini diperoleh melalui sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, [12]. Sumber informasi data sekunder diperoleh melalui dokumen yang merupakan data lain yang sifatnya melengkapi data utama yaitu peraturan dan perundang-undangan serta dokumen lainnya yang terkait dengan penelitian ini.

#### 3.4.1. Data Premier

Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dengan penelitian melalui wawancara mendalam, pengamatan langsung serta peneliti terlibat. Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah orang-orang yang terdiri dari Lurah loa ipuh darat selaku pimpinan di kelurahan dan masyarakat loa ipuh darat.

#### 3.4.2. Data Sekunder

Dalam penelitian ini peneliti menambahkan sumber data sekunder dengan mengambil gambar atau foto serta data yang diperoleh dari dokumen- dokumen, catatan-catatan, laporan - laporan, maupun arsip - arsip resmi yang diperoleh dari pemerintah kelurahan loa ipuh darat.

#### 3.4.3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, Penelitian Literatur (*Literary Research*) dipilih sebagai metode pengumpulan data, di mana literatur digunakan sebagai sumber data dengan memeriksa teori dari berbagai referensi seperti buku-buku, jurnal, tesis, dan dokumen lain.

Proses penarikan kesimpulan secara tentatif dilakukan dengan mengintegrasikan data hasil penelitian, yang kemudian diverifikasi melalui serangkaian kegiatan peninjauan catatan tertulis di lapangan. Tujuannya adalah untuk menguji kebenaran data, kesesuaian data, dan kekokohan makna yang muncul dari hasil penelitian. Penarikan kesimpulan secara tentatif dilakukan untuk menjaga netralitas dan objektivitas peneliti terhadap data hasil penelitian. Perlu dicatat bahwa analisis data dilakukan secara bertahap dan interaktif, mulai dari penyusunan usulan penelitian hingga penyusunan laporan penelitian.

#### 3.4.4. Keabsahan Data

Untuk memastikan bahwa data dalam penelitian kualitatif dapat dianggap sebagai penelitian ilmiah, perlu dilakukan pengujian keabsahan data. Menurut Sugiyono, terdapat beberapa metode pengujian keabsahan data yang dapat diterapkan [12], yaitu:

1. *Credibility*  
Uji *credibility* (kredibilitas) atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak diragukan sebagai sebuah karya ilmiah dilakukan.
2. *Transferabilit*  
Pertanyaan yang berkaitan dengan nilai transfer sampai saat ini masih dapat diterapkan/dipakai dalam situasi lain. Bagi peneliti nilai transfer sangat bergantung pada si pemakai, sehingga ketika penelitian dapat digunakan dalam konteks yang berbeda di situasi sosial yang berbeda validitas nilai transfer masih dapat dipertanggungjawabkan.
3. *Dependability*  
Pengujian dependability dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Dengan cara auditor yang independen atau pembimbing yang independen mengaudit keseluruhan aktivitas yang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian.
4. *Confirmability*  
Objektivitas pengujian kualitatif disebut juga dengan uji confirmability penelitian. Penelitian bisa dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati oleh lebih banyak orang. Penelitian kualitatif uji confirmability berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Hasil Penelitian

Capaian dan Perbaikan Sistem Pelayanan Capain dari aksi perubahan ini dapat dilihat dari pelaksanaan di masing masing tahapan berikut penjelasan tahapan dari pelaksanaan Aksi Perubahan (C E R I A).

#### 4.1.1. Persiapan

1. Konsultasi dengan mentor Konsultasi dengan mentor yaitu Bapak Sukono S.Pd.,M.Pd yang sekaligus sebagai Camat Tenggarong terhadap aksi perubahan. Permohonan dukungan diberikan pada Projek Leader berupa dukungan secara tertulis.
2. Rapat pembentukan tim efektif Kelurahan Loa Ipuh Darat dilaksanakan Rapat Pembentukan Tim Efektif, Dalam rapat ini pimpinan rapat selaku Lurah Loa Ipuh Darat menyampaikan Inovasi aksi perubahan yang sedang di laksanakan, program ini di harapkan berkelanjutan guna memberikan pelayanan yang optimal mewujudkan pelayanan yang cepat, petugas Kelurahan Loa Ipuh Darat dinilai :
  - a. Memiliki kesadaran dan komitmen untuk memberikan pelayanan yang cepat.
  - b. Memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang cepat.
  - c. Memiliki sistem dan prosedur yang efektif untuk memberikan pelayanan yang cepat. Contoh tata cara pelayanan cepat di Kelurahan Loa Ipuh Darat:
  - d. Petugas Kelurahan Loa Ipuh Darat harus segera menanggapi aduan dari warga yang membutuhkan pelayanan.
  - e. Petugas Kelurahan Loa Ipuh Darat harus segera memberikan informasi yang dibutuhkan warga.
  - f. Petugas Kelurahan Loa Ipuh Darat harus segera menyelesaikan permohonan pelayanan dari warga dalam waktu yang wajar.
3. Efektif  
Petugas Kelurahan Loa Ipuh Darat menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Untuk mewujudkan pelayanan yang efektif, petugas Kelurahan Loa Ipuh Darat harus:
  - a. Memiliki pemahaman yang baik tentang sumber daya yang tersedia.
  - b. Mampu menggunakan sumber daya yang tersedia secara efisien dan efektif.
  - c. Memiliki kemampuan untuk melakukan koordinasi dan kerja sama antar unit kerja. Contoh tata cara pelayanan efektif di Kelurahan Loa Ipuh Darat:
  - d. Petugas Kelurahan Loa Ipuh Darat harus memanfaatkan teknologi informasi untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif.
  - e. Petugas Kelurahan Loa Ipuh Darat harus melakukan koordinasi dan kerja sama antar unit kerja untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif.
4. Ramah  
Petugas Kelurahan Loa Ipuh Darat harus bersikap sopan dan menghargai warga yang membutuhkan pelayanan. Untuk mewujudkan pelayanan yang ramah, petugas Kelurahan Loa Ipuh Darat harus :  
Memiliki sikap yang ramah dan santun.
  - a. Mampu mendengarkan keluhan dan saran dari warga dengan baik.
  - b. Mampu memberikan solusi yang tepat untuk keluhan dan saran dari warga.  
Contoh tata cara pelayanan ramah di Kelurahan Loa Ipuh Darat:
    - 1) Petugas Kelurahan Loa Ipuh Darat harus menyapa warga dengan ramah dan sopan.
    - 2) Petugas Kelurahan Loa Ipuh Darat harus mendengarkan keluhan dan saran dari warga dengan sabar.
    - 3) Petugas Kelurahan Loa Ipuh Darat harus berusaha memberikan solusi yang tepat untuk keluhan dan saran dari warga.
5. Inovatif  
Petugas Kelurahan Loa Ipuh Darat harus selalu mencari cara baru untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Untuk mewujudkan pelayanan yang inovatif, petugas Kelurahan Loa Ipuh Darat harus :
  - a. Memiliki sikap yang terbuka terhadap perubahan.
  - b. Mampu berpikir kreatif dan inovatif.

- c. Mampu mengambil risiko untuk mencoba hal-hal baru. Contoh tata cara pelayanan inovatif di Kelurahan Loa Ipuh Darat:
  - 1) Petugas Kelurahan Loa Ipuh Darat dapat memanfaatkan teknologi informasi untuk memberikan pelayanan yang lebih inovatif.
  - 2) Petugas Kelurahan Loa Ipuh Darat dapat menerapkan sistem dan prosedur baru untuk memberikan pelayanan yang lebih inovatif.
6. Akuntabel  
Petugas Kelurahan Loa Ipuh Darat harus dapat mempertanggungjawabkan setiap pelayanan yang diberikan. Untuk mewujudkan pelayanan yang akuntabel, petugas Kelurahan Loa Ipuh Darat harus:
  - a. Memiliki pemahaman yang baik tentang akuntabilitas.
  - b. Mampu melakukan pencatatan dan pelaporan yang akurat.
  - c. Mampu memberikan penjelasan yang jelas tentang setiap pelayanan yang diberikan. Contoh tata cara pelayanan akuntabel di Kelurahan Loa Ipuh Darat:
  - d. Petugas Kelurahan Loa Ipuh Darat harus mencatat setiap pelayanan yang diberikan.
  - e. Petugas Kelurahan Loa Ipuh Darat harus melaporkan setiap pelayanan yang diberikan secara berkala.
  - f. Petugas Kelurahan Loa Ipuh Darat harus dapat menjelaskan kepada warga tentang setiap pelayanan yang diberikan.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka secara garis besar penulis menyimpulkan :

1. Hasil yang dicapai dengan adanya aksi perubahan Cepat Efektif Ramah Inovatif Akuntabel (C E R I A) dengan melibatkan tim efektif dalam rangka membangun system Pelayanan di Loa Ipuh Darat Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara.
2. Selama periode 2 bulan, Cepat Efektif Ramah Inovatif Akuntabel dengan melibatkan tim efektif dalam rangka membangun system Pelayanan di Loa Ipuh Darat Untuk meningkatkan mutu dan kepuasan pelayanan kepada Masyarakat
3. Melalui (C E R I A), Kelurahan Loa Ipuh Darat Kecamatan Tenggarong dapat melakukan evaluasi dan perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat Kelurahan Loa Ipuh Darat demikian pemenuhan hak pelayanan publik di Masyarakat Kelurahan Loa Ipuh Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara yang berkualitas, tidak diskriminatif Dan sesuai dengan standar pelayanan dapat terpenuhi.

### 5.2. Saran

1. Diperlukan monitoring dan evaluasi secara berkala dalam pelaksanaan (CERIA) untuk menilai efektifitas layanan serta kendala yang ditemui, sehingga dari laporan tindak lanjut aduan yang dikelola dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan regulasi internal Kelurahan Loa Ipuh Darat
2. Dalam Keberlanjutan pelaksanaan (CERIA) diperlukan komitmen bersama antara Tim pengaduan dan semua karyawan Kelurahan Loa Ipuh Darat Kecamatan Tenggarong.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Kutai Kartanegara Nosmor 2 Tahun 2018 Tentang Pedoman Standar Pelayanan([https://peraturan.bpk.go.id/Details/108249/perbup-kab-kutai\\_kertanegara-no-2-tahun-2018](https://peraturan.bpk.go.id/Details/108249/perbup-kab-kutai_kertanegara-no-2-tahun-2018)).
- [2] Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 25 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ([https://peraturan.bpk.go.id/Details/196195/perbup-kab-kutai\\_kertanegara-no-25-tahun-2021](https://peraturan.bpk.go.id/Details/196195/perbup-kab-kutai_kertanegara-no-25-tahun-2021))
- [3] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- [4] Mazmanian, D., & Sabatier, P. (2020). Implementation and Public Policy. University Press of America.

- 
- [5] Winter, S. (2022). Implementation Perspectives: Status and Reconsideration. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 32(1), 1-15.
- [6] Hill, M., & Hupe, P. (2019). *Implementing Public Policy: An Introduction to the Study of Operational Governance*. SAGE Publications.
- [7] Alford, J., & Yates, S. (2021). Service-Dominant Logic and Public Service Performance. *Public Management Review*, 23(2), 167-191.
- [8] Osborne, S. P. (2019). *Public Service Logic: Creating Value for Public Service Users, Citizens, and Society Through Public Service Delivery*. Routledge.
- [9] Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Bloomberg, L. (2022). Public Value Governance: Moving Beyond Traditional Public Administration and the New Public Management. *Public Administration Review*, 82(1), 45-56.
- [10] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- [11] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- [12] W.K. Chen. *Linear Networks and Systems*. Belmont, CA: Wadsworth, 1993, pp. 123-35.
- Artikel dalam Buku  
Penulis. "Judul Artikel" in *Judul Buku*, edisi, volume. Nama Editors, Ed. Lokasi Penerbit: Penerbit, tahun, halaman.