

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman dan Transkrip Wawancara

Staff Kelurahan

Nama : Prima Sri Poerwindari, SE

Jabatan : Lurah Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya

Instansi : Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya

No.	Pertanyaan	Jawaban
Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>		
1.	Partipasi : Bagaimana Kantor Kelurahan Wonokromo mengukur dan mengevaluasi dampak partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik?	Untuk Kelurahan Wonokromo untuk pengukuran dan evaluasi dampak partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik itu dapat dilihat satu apabila warga tidak ada komplek di medsos ya, kedua biasanya itu kita apa namanya pengukuran SKM itu dari situ kita bisa melihat apakah warga puas atau tidak ada komplek atau tidak
2.	Tegaknya Supremasi Hukum : Apa tindakan yang diambil oleh Kantor Kelurahan Wonokromo jika ada indikasi pelanggaran hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik?	Apabila disini ada indikasi pelanggaran untuk hukum biasanya kita panggil ehh.. yang melayani dipelayanan kita kasih teguran dulu secara lisan dulu satu kali dua kali kalau sudah ketiga kali kita kasih surat teguran tertulis itu sampai tiga kali kalau sudah tiga kali kita naikkan ke atas
3.	Transparansi :	Ehh informasi ini memang, kalau untuk pelayanan publik terutama untuk kependudukan itu kita sudah

	<p>Bagaimana Kantor Kelurahan Wonokromo memastikan bahwa informasi tentang pelayanan publik dan prosesnya tersedia secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat?</p>	<p>bisa diakses dimasyarakat karena ada KALIMASADA ada yang ehh.. apalagi kita selalu memberikan apa ya istilahnya getok tular ke warga terutama ke kader atau RT RW, mereka bisa membantu kelurahan Wonokromo sehingga warga itu tidak jauh-jauh ke kelurahan dan lagi eh setiap hari kita dari senin-jumat ada pelayanan di balai RW sehingga temen-temen yang dibalai RW itu bisa memberi pelayanan juga kepada RT RW ataupun Kader.</p>
4.	<p>Daya Tanggap :</p> <p>Apa mekanisme yang ada untuk memastikan bahwa keluhan dan masukan dari masyarakat diintegrasikan ke dalam perbaikan pelayanan publik?</p>	<p>Ya kalau, umpama ada keluhan atau masukan yang biasanya yaitu satu dari SKM itu atau dari medsos itu ehh.. temen-temen saya kumpulkan kita rapatkan bahwa ada keluhan begini begini begini kita harusnya begini begini sesuai dengan standar pelayanan Pemkot yang ada di Surabaya</p>
5.	<p>Berorientasi Konsensus:</p> <p>Apa upaya yang dilakukan oleh Kantor Kelurahan Wonokromo untuk menghindari atau menyelesaikan konflik antarpihak yang dapat menghambat penyelenggaraan pelayanan publik?</p>	<p>Eh..ya dilakukan ya itu tadi eh istilahnya adakan rapat yang tadi sehingga kita dapat memecahkan masalah ataupun konflik yang ada di masyarakat gitu</p>
6.	<p>Kesetaraan :</p> <p>Apakah ada program atau inisiatif khusus yang dijalankan Kantor Kelurahan Wonokromo</p>	<p>Programnya kalau seperti yang di itu eh RW 03 RT 10 itu ya istilahnya PEDALBEMO itu pernah diadakan dimana mereka itu eh apa ya</p>

	<p>untuk memberikan peluang yang setara bagi semua warga dalam mengakses pelayanan publik?</p>	<p>istilahnya membantu warga-warga yang satu belum mempunyai akte kelahiran kedua belum mempunyai ktp istilahnya pindahan dari kelurahan lain atau tempat lain itu dikumpulkan jadi satu dengan pak rt nya terus eh didata kelurahan sehingga mempermudah untuk masyarakat supaya lebih cepat lah</p>
7.	<p>Efektifitas dan Efisiensi</p> <p>Apa jenis inovasi atau teknologi yang telah diterapkan Kantor Kelurahan Wonokromo untuk meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik?</p>	<p>Inovasinya satu melalui IG kelurahan wonokromo itu ada ignya dimana didalam ig itu semua informasi-informasi yang ada di kelurahan Wonokromo baik pelayanannya, kegiatannya dan aktifitasnya dan semuanya yang ada di kelurahan wonokromo inovasinya itu. Selain IG kita juga ada youtube kelurahan Wonokromo</p>
8.	<p>Akuntabilitas</p> <p>Bagaimana Kantor Kelurahan Wonokromo merespons temuan atau rekomendasi dari lembaga audit atau pemeriksaan terkait peningkatan akuntabilitas mereka?</p>	<p>Responnya ehh istilahnya kita mengumpulkan siapa saja yang bergerak dalam begitu seperti kalau umpama pelayanan public ya itu saya kumpulkan eh kasipem maupun yang ada dipelayanan kalau masalah keamanan saya kumpulkan kasitranitib dengan staffnya itu kita melibatkan kalau keamanan kita libatkan babinsa sama babinkatimnas ya kalau kesra ya kasikesranya dengan staffnya kalau untuk yang kedalam sini itu secretariat, kesekretariatan ya saya kumpulkan sekretaris ya apa sekretaris kelurahan beserta anak buahnya</p>

9.	<p>Visi Strategis</p> <p>Apa tantangan utama yang dihadapi oleh Kantor Kelurahan Wonokromo dalam mencapai visi strategis mereka dalam penyelenggaraan pelayanan publik?</p>	<p>Tantangannya selama ini ya ngga ada sehh harusnya semuanya terselesaikan dengan baik itu karena kita kan opo yo istilahnya selalu komunikasi baik dari temen-temen yang ada di dalam RT RW LPM selalu komunikasi jadi setiap ada masalah selalu kita komunikasikan</p>
Prinsip Pelayanan Publik		
1.	<p>Kesederhanaan</p> <p>Bagaimana Kantor Kelurahan Wonokromo mendapatkan umpan balik dari warga terkait tingkat kesederhanaan pelayanan mereka, dan bagaimana mereka merespons umpan balik tersebut?</p>	<p>Biasanya warga itu satu kalau disini ya ehh didalam pelayanan memberikan “bu harusnya gini gini gini terus kadang itu yang ada warga yang kesini bu gimana kalau umpama setiap hari ini ada pelayanan begini begini begini nah itu nanti eh setiap masukan dari warga baik dari perorangan atau RT RW atau siapapun itu selalu saya mengumpulkan lagi seperti tadi, saya rapatkan saya minta pendapat temen-temen karena disini itu sistimnya musyawarah mufakat jadi segala permasalahan kita kembalikan lagi kepada mereka bagaimana cara menyelesaikannya. Saya berharap itu temen-temen itu ga hanya saya saja yang pandai wuisshh gayane tapi semua itu harus pandai yakan.</p>
2.	<p>Kejelasan dan Kepastian</p> <p>Apa langkah-langkah konkret yang telah diambil oleh Kantor Kelurahan Wonokromo untuk memastikan bahwa warga</p>	<p>Haa kalau aksesnya ini seperti tadi yang saya bilang tadi lewat IG maupun youtube kit aitu ada whatsapp group, nahhh di whatsapp group itu juga semua yang ada informasi-informasi seperti kayak di dispenduk</p>

	memiliki akses mudah ke informasi mengenai persyaratan, prosedur, dan batasan dalam pelayanan publik?	itu umpama klampid lagi trouble terus ada tambahan-tambahan apa kita share disitu sehingga warga bisa cepat untuk mengakses atau eh apa ya kan sekarang juga bisa secara mandiri juga bisa jadi ngga harus ke kelurahan tapi kan kadang-kadang warga itu srek e nak kelurahan lah itu ya kadang-kadang ya repot itu ya
3.	<p>Kepastian Waktu</p> <p>Apakah ada sistem pemesanan atau janji temu online yang disediakan Kantor Kelurahan Wonokromo untuk memastikan kepastian waktu dalam melayani warga?</p>	Ndak ada temu online, soalnya yaitu tadi setiap hari kita selain pelayanan yang ada dikelurahan ada pelayanan balai RW Senin-Jumat terus sore itu juga ada pelayanan balai RW jadi ndak ada temu online wong wes langsung berhadapan yawes enak kok hehehehe...
4.	<p>Akurasi</p> <p>Apakah ada pelatihan atau pengembangan karyawan yang dijalankan Kantor Kelurahan Wonokromo untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam mengelola data dan informasi dengan akurat?</p>	Biasanya itu kita ada undang kalau dari kelurahan ndak ada ya biasanya itu dari pemkot itu memberikan sosialisasi atau tambahan-tambahan yang ada di pelayanan itu setelah itu temen-temen yang sudah melakukan pelatihan langsung memberikan apa ehh ilmunya kepada temen-temen yang lain, ya biasanya kadang-kadang ngga kita rapatkan mereka kadang-kadang ngopi bareng sendiri jadi saling informasi sendiri-sendiri gitu
5.	<p>Keamanan</p> <p>Bagaimana Kantor Kelurahan Wonokromo mengelola akses terhadap data dan informasi</p>	Ya memang ada sih ada yang tidak bisa diakses seperti SIAK itukan ya memang apa ya ehh gimana ya berarti yang hanya tertentu saja yang dari

	yang hanya boleh diakses oleh pihak yang berwenang?	kelurahan aja itu, tidak bisa selamanya dibuka ke masyarakat
6.	Tanggung Jawab Bagaimana Kantor Kelurahan Wonokromo mengevaluasi dan mengukur kinerja staf mereka dalam menjalankan tanggung jawab terkait pelayanan publik?	Nah kalau untuk mengukur kinerja itu setiap 6 bulan sekali itu saya kasih rewards jadi saya kasih hadiah kepada mereka gitu satunya itu terus yang kedua itu ehh selain rewards kita kasih apa ya apresiasi gitu
7.	Kelengkapan Sarana dan Prasarana Apakah ada sistem pemeliharaan dan pemantauan berkala terhadap sarana dan prasarana yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik?	Pemeliharaan ada dari kecamatan itu biasanya dari kecamatan maupun dispenduk capil
8.	Kemudahan Akses Apakah telah ada inisiatif untuk menyediakan akses online atau layanan jarak jauh bagi warga yang mungkin kesulitan datang secara fisik ke kantor?	Kalau ini biasanya itu KTP yang jemput bola itu (JEBOL), anduk gitu biasanya jadi eh kita ehh kan saya sering keliling ke masyarakat kadang-kadang temen juga temen-temen itu ada warga yang membutuhkan KTP online itu yang JeBol anduk itu langsung saya serahkan ke pak hendro temen-temen juga menyampaikan pak hendro, pak hendro kirimkan ke dispenduk akhirnya dari dispenduk yang turun ke bawah
9.	Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan Bagaimana Kantor Kelurahan Wonokromo merespons atau	Ya ini melalui rapat tadi jadi kalau umpama ada keluhan dari warga “bu ada warga anu komplek soale temen-

	menangani situasi yang melibatkan keluhan atau ketidakpuasan warga terhadap tingkat kedisiplinan atau sikap keramahan staf mereka?	temen mentutut ae apa-apa jadi saya omongkan”
10.	Kenyamanan Bagaimana Kantor Kelurahan Wonokromo memperhatikan kebutuhan khusus warga, seperti penyandang disabilitas atau lansia, dalam menciptakan kenyamanan selama proses pelayanan?	Ya ini tadi seperti kalau disabilitas atau lansia kayak KTP JeBol anduk itu kalau seumpama eh istilahnya ada lansia yang membutuhkan eh keluarganya ada yang meninggal atau apa kan ada pelayanan balai RW nahh itu kadernya atau pak RW nya mungkin bisa lewat online sendiri atau lewat di kelurahan atau di RW nya itu
Kualitas Pelayanan Publik		
1.	Transparansi Apakah telah ada inisiatif untuk mempublikasikan laporan atau hasil evaluasi terkait kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh Kantor Kelurahan Wonokromo?	Nah kalo laporan atau hasil liat-liat dulu laporan hasil apa dulu kalau laporan atau hasil yang tidak boleh publikasikan kita tidak publikasikan tapi kalau laporan hasil yang istilahnya ehh boleh dipublikasikan kan kita minta ijin dulu ya dikecamatan maupun di pemkot apa aja yang boleh dipublikasikan atau tidak boleh yang dipublikasikan
2.	Akuntabilitas Apa rencana atau strategi jangka panjang Kantor Kelurahan Wonokromo untuk terus meningkatkan akuntabilitas dalam penyelenggaraan	Rencana dan strategi jangka Panjang yaitu tadi satu kita itu istilahnya harus kompak dan rukun sehingga menciptakan kelurahan wonokromo itu yang bisa bersinergi baik dengan RT, RW, LPMK, Kader gitu ngga hanya juga pelayanan public semuanya gitu

	<p>pelayanan publik di masa depan?</p>	
3.	<p>Kondisional</p> <p>Apakah telah ada inisiatif untuk meningkatkan efisiensi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik tanpa mengorbankan kualitas pelayanan?</p>	<p>Opo yo, inisiatif yang ada sekarang ini itu ada nomor antrian aja biar tidak saling duluan-duluan terus apalagi ya paling sekarang Cuma itu</p>
4.	<p>Partisipatif</p> <p>Bagaimana Kantor Kelurahan Wonokromo merespons umpan balik atau masukan dari warga yang berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan atau perencanaan pelayanan publik?</p>	<p>Ya ini tergantung apa dulu masukan dari warga kadang-kadang itu warga itu kan tau sendiri apa-apa dilapornya apa-apa nyiptano dewe nah kita liat dulu apa mau mereka kalau sekiranya bisa diterapkan demi kebaikan kita terapkan tapi kadang-kadang warga itu ada yang istilahnya ngawur yo se karepe dewe itu tidak bisa kan kita sesuaikan dulu dengan aturan-aturan yang ada, kadang-kadang seperti dia memang KK KTP kelurahan wonokromo tapi dia tidak domisili disini ada domisili di Jagir ada yang domisili di sidoarjo, di Mojokerto tapi pernah juga itu kita dilaporkan adanya pengaduan karena dia tidak pernah mendapatkan BLT kan ndak bisa gimana kita intervensi wong wargane ga ndek kene disini aja mereka hanya KK KTP kan kesulitan y aitu terus yang kedua eh dia kk,ktp sini terus habis itu mengurus waris ya ndak bisa juga kan kan dia tidak domisili disini karena mengurus waris itukan harus pengantar rt rw ya to nahh mengurus</p>

		tanah juga dia kk ktp sini tapi tanahnya sudah dijual nah repotkan gitu jadi kadang-kadang warga itu ngawur kita harus hati-hati kita harus jeli apa masukan dan apa yang diinginkan oleh warga gitu ya
5.	<p>Kesamaan Hak</p> <p>Apa langkah-langkah konkret yang telah diambil oleh Kantor Kelurahan Wonokromo untuk mengatasi segala bentuk diskriminasi atau ketidaksetaraan dalam pelayanan publik?</p>	<p>Opo yo kalau adanya itu kita panggil dulu yang bersangkutan apakah benar soalnya kan kadang-kadang ada warga “ikulo bu wong iku ngene-ngene” tapi kenyataannya endak. Jadi kita selidiki dulu benar apa ngga jadi setiap pengambilan keputusan yang ada di kelurahan wonokromo mulai dari saya sekarang ini kita tidak boleh gampang mengambil keputusan diliat dulu opo masalah e apa bener dia melakukan begitu ya to</p>
6.	<p>Keseimbangan Hak dan Kewajiban</p> <p>Apakah telah ada evaluasi terkait efektivitas upaya untuk mencapai keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan publik?</p>	<p>Ya itu tadi kewajiban mereka memberikan pelayanan yang terbaik dimana kelurahan keluar selalu membantu solusinya itu kewajiban mereka. Haknya itu tadi eh kita kasih point istilahnya temen-temen tadi rewards, saya kasih rewards kasih hadiah untuk mereka itu saya liat jadi bukan karena saya eh like and dislike tapi karena memang kapasitas kerja mereka. Jadi ehh mereka bisa istilahnya merubah cara yang dulunya santai-santai sekarang alhamdulillah sudah 80% sudah berubah begitu ya.</p>

Nama : Eka Rahmah Sari, SS

Jabatan : Sekretaris Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya

Instansi : Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya

No.	Pertanyaan	Jawaban
<i>Prinsip-Prinsip Good Governance</i>		
1.	<p>Partipasi :</p> <p>Bagaimana Kantor Kelurahan Wonokromo mengukur dan mengevaluasi dampak partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik?</p>	<p>Kalau partisipasi masyarakat kita ngukurnya pakai survey kepuasan ya nah dari pemerintah kota Surabaya untuk kelurahan sudah difasilitasi dengan alat tersendiri ya mesin survey yang harus diisi oleh masyarakat setelah mereka mendapatkan pelayanan eh sebenarnya tiap bulan itu kita ada target jadi baik target responden maupun target nilai jadi rekapnya per bulan nanti itu juga ada eh ada sistemnya sih ada website ya yang menunjukkan ke kita berapa hasil apa istilahnya nilai survey masyarakat dalam bulan itu gitu. Nah disurvei nya kan ada beberapa pertanyaan kalau misalnya ada kekurangan kepuasan dari masyarakat dalam salah satu poin itu apa yang jadi feedback ya buat kita jadi kita bisa meningkatkan pelayanan terkait poin tersebut gitu</p>
2.	<p>Tegaknya Supremasi Hukum :</p> <p>Apa tindakan yang diambil oleh Kantor Kelurahan Wonokromo jika ada indikasi pelanggaran</p>	<p>Ini pelanggaran hukum yang berarti ini ya maksudnya pelakunya staff atau aparat kelurahan wonokromo ya, kalau ini tentunya kita mengacu kepada undang-undang kepegawaiannya ya untuk ASN</p>

	<p>hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik?</p>	<p>sedangkan untuk tenaga kontrak mengacunya kepada tenaga kontrak kan itu juga ada dasar-dasarnya. Kalau apa untuk prosedurnya kalau memang ada indikasi pelanggaran tentunya kita untuk melakukannya dengan pemeriksaan internal kita BAP setelah itu kita laporkan karena kita ini adalah unit dibawah kecamatan jadi laporannya kita naikkan ke kecamatan untuk selanjutnya mungkin dari kecamatan dilaporkan ke dispektorat begitu</p>
3.	<p>Transparansi :</p> <p>Bagaimana Kantor Kelurahan Wonokromo memastikan bahwa informasi tentang pelayanan publik dan prosesnya tersedia secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat?</p>	<p>Kalau bagaimana kita memastikan ya bahwa pelayanan public tersampaikan tentunya dikantor sendiri kita menyediakan apa ya kayak buklet informasi ya misalnya pelayanan ini prosedurnya bagaimana, persyaratannya apa saja jadi juga dari petugas pelayanan pasti aktif menginformasikan kepada masyarakat terus juga kita infokan ke para ketua RW dan ketua RT agar juga menyampaikan ke warganya seperti itu</p>
4.	<p>Daya Tanggap :</p> <p>Apa mekanisme yang ada untuk memastikan bahwa keluhan dan masukan dari masyarakat diintegrasikan ke dalam perbaikan pelayanan publik?</p>	<p>Kalau untuk keluhan dan masukan dari masyarakat itu kan ya memang sudah ada system ya selain ada system juga bisa menyampaikan langsung kalau system itu ada channel WARGAKU itu ya aplikasi WARGAKU itu pasti kita harus segera menanggapi dan juga jadi bahan evaluasi kami juga untuk</p>

		memperbaiki pelayanan gitu kalau wargaku harus segera ditanggapi dalam waktu 1-3 hari
5.	<p>Berorientasi Konsensus:</p> <p>Apa upaya yang dilakukan oleh Kantor Kelurahan Wonokromo untuk menghindari atau menyelesaikan konflik antarpihak yang dapat menghambat penyelenggaraan pelayanan publik?</p>	<p>Ada beberapa ini sih beberapa Langkah ya yang pertama kalau misalnya kami eh koordinasi dengan ketua RT dan RW Langkah awal tentunya kami meminta tolong kepada ketua RT dan RW untuk menyelesaikan apabila itu konflik antar warga yak an kalau memang dari pihak RT RW tidak menyelesaikan baru persoalan tersebut akan dibawa ke kelurahan, biasanya kami akan mengundang pihak-pihak yang terlibat dalam konflik tersebut untuk dikoordinasikan</p>
6.	<p>Kesetaraan :</p> <p>Apakah ada program atau inisiatif khusus yang dijalankan Kantor Kelurahan Wonokromo untuk memberikan peluang yang setara bagi semua warga dalam mengakses pelayanan publik?</p>	<p>Kalau untuk pelayanan public kita sudah mulai tahun kemarin ya sudah mendekatkan akses pelayanan dengan adanya pelayanan dibalai RW bahkan kita sudah melaksanakan dibalai RT jadi masyarakat tidak perlu jauh-jauh lagi datang ke kantor kelurahan bisa ke balai RW masing-masing gitu ya</p>
7.	<p>Efektifitas dan Efisiensi</p> <p>Apa jenis inovasi atau teknologi yang telah diterapkan Kantor Kelurahan Wonokromo untuk meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik?</p>	<p>Pelayanan publik di kelurahan wonokromo baik yang urusan administrasi kependudukan maupun diluar administrasi kependudukan sesuai standar pelayanan diperwali sudah diakomodasi atau difasilitasi dengan adanya sistem atau aplikasi ya berbasis internet kalau kependudukan kan bisa lewat klampid itu kalau yang</p>

		non kependudukan bisa melalui ssw alfa
8.	<p>Akuntabilitas</p> <p>Bagaimana Kantor Kelurahan Wonokromo merespons temuan atau rekomendasi dari lembaga audit atau pemeriksaan terkait peningkatan akuntabilitas mereka?</p>	<p>Kalau memang ada laporan dari lembaga audit tentunya itu jadi ini ya bahan kami untuk evaluasi apa yang tercantum di laporan tersebut ehh untuk evaluasi internal kami dan pastinya harus kami perbaiki itu ya yang jadi temuan</p>
9.	<p>Visi Strategis</p> <p>Apa tantangan utama yang dihadapi oleh Kantor Kelurahan Wonokromo dalam mencapai visi strategis mereka dalam penyelenggaraan pelayanan publik?</p>	<p>Wilayah kelurahan wonokromo ini masyarakat yang padat penduduk dan kebanyakan ya masih ehh statusnya masih menengah kebawah istilahnya ya dan belum melek akan teknologi padahal pelayanan sudah banyak yang dilaksanakan base on teknologi informasi itu yang jadi kesulitan kami karena kan sebenarnya warga bisa langsung mengakses pelayanan publik melalui gawai mereka tapi karena belum adanya kepeahaman jadi akhirnya tetep dateng ke kantor kelurahan sehingga terjadi antrian yang lumayan gitu kalau misalnya mereka bisa melaksanakan pelayanan secara mandiri melalui sistem yang sudah terbangun itu sebenarnya lebih memudahkan bagi para warga</p>
Prinsip Pelayanan Publik		
1.	<p>Kesederhanaan</p> <p>Bagaimana Kantor Kelurahan Wonokromo mendapatkan umpan balik dari warga terkait</p>	<p>Seperti yang pertama tadi ya kalau untuk umpan balik itu bisa disampaikan melalui yang survei kepuasan masyarakat itu ataupun bisa disampaikan langsung ke kami berupa</p>

	tingkat kesederhanaan pelayanan mereka, dan bagaimana mereka merespons umpan balik tersebut?	kritik dan saran ya itu kan kalau untuk merespon kami ya berdasarkan apa yang mereka sampaikan ke kami mana-mana sektor yang perlu kami perbaiki
2.	Kejelasan dan Kepastian Apa langkah-langkah konkret yang telah diambil oleh Kantor Kelurahan Wonokromo untuk memastikan bahwa warga memiliki akses mudah ke informasi mengenai persyaratan, prosedur, dan batasan dalam pelayanan publik?	Itu kami siapkan apa ya istilahnya panduan lah ya kayak panduan gitu yang kami sudah cetak gitu kan dan sudah tersedia di ruang pelayanan jadi ketika misalnya warga membutuhkan pelayanan tertentu selain mendapatkan informasi dari petugas mereka juga bisa membaca panduan yang sudah kami siapkan itu
3.	Kepastian Waktu Apakah ada sistem pemesanan atau janji temu online yang disediakan Kantor Kelurahan Wonokromo untuk memastikan kepastian waktu dalam melayani warga?	Ada ada sistem antrian eh aplikasi antrian yang harus diisi warga sebelum mendapatkan pelayanan jadi ketika warga datang mereka harus mengambil nomor antrian terlebih dahulu sehingga mereka bisa tau mereka dapat antrian nomor berapa dan harus menunggu berapa lama
4.	Akurasi Apakah ada pelatihan atau pengembangan karyawan yang dijalankan Kantor Kelurahan Wonokromo untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam mengelola data dan informasi dengan akurat?	Pelatihan ya kalau pelatihan itu eh yang melaksanakan itu ya perangkat daerah terkait misalnya kayak untuk administrasi kependudukan latihannya dari dispenduk gitu kan kalau untuk eh pelayanan publik yang lain ada dari dinas penanaman modal yang terkait ssw alfa atau dari dinas pemberdayaan perempuan karena kan sekarang ada yang untuk calon pengantin ada prosedurnya khusus itu

		<p>pasti dari dinas dinas terkait ada latihan karena kan memang yang punya kewenangan untuk melaksanakan pelatihan itu dari mereka nanti di kelurahan mungkin kita Cuma mengadakan apa istilahnya apa ya penguatan ya agar kompetensi temen-temen petugas layanan itu bisa ditingkatkan gitu</p>
5.	<p>Keamanan</p> <p>Bagaimana Kantor Kelurahan Wonokromo mengelola akses terhadap data dan informasi yang hanya boleh diakses oleh pihak yang berwenang?</p>	<p>Kalau untuk data dan informasi itu terutama data dari informasi kependudukan hanya bisa diakses oleh petugas yang memang sudah ditunjuk khusus oleh dispenduk datanya cuman ada di satu komputer jadi tidak di semua komputer ada data tersebut dan memang kalau yang megang data hanya staff dispenduk yang diperbantukan di kelurahan wonokromo</p>
6.	<p>Tanggung Jawab</p> <p>Bagaimana Kantor Kelurahan Wonokromo mengevaluasi dan mengukur kinerja staf mereka dalam menjalankan tanggung jawab terkait pelayanan publik?</p>	<p>Kalau untuk ASN memang sudah ada sistemnya sendiri ya untuk mengukur kinerja kalau untuk yang tenaga kontrak itu belum maksudnya masih belum ada sistem aplikasinya tapi kami evaluasi berdasarkan pengamatan gitu ya dan di kontrak mereka juga sudah tercantum bahwa akan ada evaluasi setiap 3 bulan sekali gitu ya sesuai masa kontrak jadi ya evaluasinya berdasarkan pengamatan dan di apa dikondisi lapangan atau di kantor sehari-hari</p>

7.	<p>Kelengkapan Sarana dan Prasarana</p> <p>Apakah ada sistem pemeliharaan dan pemantauan berkala terhadap sarana dan prasarana yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik?</p>	<p>Eh ada kalau untuk pemeliharaan sarana dan prasarana kebetulan di pemkot juga ada ininya sendiri ya sistemnya simbada jadi kalau memang ada kondisi prasarana yang kurang baik itu dilaporkan karena kelurahan itu ikut kecamatan jadi misalnya ada prasarana yang rusak atau kondisi yang kurang baik kita laporannya ke kecamatan nanti kecamatan yang memasukkannya ke aplikasinya itu</p>
8.	<p>Kemudahan Akses</p> <p>Apakah telah ada inisiatif untuk menyediakan akses online atau layanan jarak jauh bagi warga yang mungkin kesulitan datang secara fisik ke kantor?</p>	<p>Sudah ada ya seperti yang sudah saya jelaskan tadi untuk administrasi kependudukan bisa lewat klampid untuk pelayanan yang lain yang pelayanan kelurahan ya bisa melalui ssw alfa</p>
9.	<p>Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan</p> <p>Bagaimana Kantor Kelurahan Wonokromo merespons atau menangani situasi yang melibatkan keluhan atau ketidakpuasan warga terhadap tingkat kedisiplinan atau sikap keramahan staf mereka?</p>	<p>Kalau ada keluhan warga terkait dua hal tersebut kami akan meklarifikasi kepada staff kami ya apa benar waktu pelayanan mereka seperti itu untuk kemudian tentunya kita arahkan agar bisa memperbaiki sikap saat melakukan pelayanan sehingga keluhan yang terjadi</p>
10.	<p>Kenyamanan</p> <p>Bagaimana Kantor Kelurahan Wonokromo memperhatikan kebutuhan khusus warga, seperti penyandang disabilitas atau lansia, dalam menciptakan</p>	<p>Kalau untuk masih ini ya masih kebetulan karena kan memang kemarin sering ada kasus yang membutuhkan pelayanan dalam bidang pembuatan KTP itu kan memang dari disabilitas dan lansia itu kami ada layanan eh isitilahnya itu apa</p>

	kenyamanan selama proses pelayanan?	ya JEBOL kalau dari adminduk eh dispenduk itu layanan dapat dilakukan dirumah gitu jadi mereka warga penyandang disabilitas atau lansia tidak harus datang ke kantor kelurahan tapi petugas kelurahan yang mendatangi rumah mereka
Kualitas Pelayanan Publik		
1.	<p>Transparansi</p> <p>Apakah telah ada inisiatif untuk mempublikasikan laporan atau hasil evaluasi terkait kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh Kantor Kelurahan Wonokromo?</p>	Belum ya kalau untuk apa laporan ke publik ya kalau eh laporannya sementara ini masih ada di level kecamatan karena sebagai perangkat daerah yang harus melaporkan kinerja itu adalah kecamatan gitu
2.	<p>Akuntabilitas</p> <p>Apa rencana atau strategi jangka panjang Kantor Kelurahan Wonokromo untuk terus meningkatkan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di masa depan?</p>	Eemmm kalau itu sih tentunya kita yang pertama meningkatkan kompetensi sumber daya manusia ya terutama petugas pelayanan agar benar-benar bisa melayani dengan optimal gitu ya dan prima eh yang kedua tentunya memperbaiki sistem pelayanan yang ada misalnya yang harus sesuai prosedur tentunya juga apa mempertimbangkan waktu dan sebagainya dan lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat
3.	<p>Kondisional</p> <p>Apakah telah ada inisiatif untuk meningkatkan efisiensi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik tanpa</p>	Kalau itu tentunya kita mengoptimalkan ini sih apa emm aplikasi yang sudah agar lebih efisien gitu kan yang kedua emm ya tentunya tetap berdasarkan peraturan karena kan pelayanan kita juga eh di atur di

	mengorbankan kualitas pelayanan?	wali ya sesuai itu dan mempermudah persyaratan dan prosedurnya juga
4.	Partisipatif Bagaimana Kantor Kelurahan Wonokromo merespons umpan balik atau masukan dari warga yang berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan atau perencanaan pelayanan publik?	Oohh ya kalau umpan balik dari warga itu kan kita bisa melihat ya dari sisi sisi mana yang banyak dikeluhkan oleh warga nah itu yang harus kita perbaiki sehingga pelayanan publik di kantor kelurahan wonokromo kedepannya bisa semakin maksimal
5.	Kesamaan Hak Apa langkah-langkah konkret yang telah diambil oleh Kantor Kelurahan Wonokromo untuk mengatasi segala bentuk diskriminasi atau ketidaksetaraan dalam pelayanan publik?	Kalau langkah konkretnya kita jelas tidak ini ya tidak membedakan siapa yang dilayani duluan atau tidak pelayanan terbuka untuk semua warga bahkan untuk warga yang penyandang disabilitas atau lansia atau misalnya ada sakit atau apa kita bisa melaksanakan pelayanan dirumah sehingga tidak ada yang tidak terlayani
6.	Keseimbangan Hak dan Kewajiban Apakah telah ada evaluasi terkait efektivitas upaya untuk mencapai keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan publik?	Evaluasi efektivitas kalau secara spesifik sih belum ya tapi maksudnya kita kan kalau evaluasi itu kan pasti kita laksanakan secara rutin tapi kalau untuk spesifik untuk mencapai keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan publik itu belum tapi yang pasti kelurahan wonokromo selalu mengupayakan agar semua warga bisa mendapatkan hak mereka mendapatkan pelayanan gitu dan dari kami juga wajib melaksanakan pelayanan tanpa ada diskriminasi ke semua warga masyarakat

Nama : Ita Rosanti

Jabatan : ASN Dispendum Capil Di Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya

Instansi : Kelurahan Wonokromo

No.	Pertanyaan	Jawaban
<i>Prinsip-Prinsip Good Governance</i>		
1.	<p>Partipasi :</p> <p>Bagaimana Kantor Kelurahan Wonokromo mengukur dan mengevaluasi dampak partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik?</p>	<p>Untuk mengukur dan mengevaluasi suvery masyarakat disini rata-rata warga disini puas atas pelayanan kita selama ini dan juga bisa menggunakan SKM</p>
2.	<p>Tegaknya Supremasi Hukum :</p> <p>Apa tindakan yang diambil oleh Kantor Kelurahan Wonokromo jika ada indikasi pelanggaran hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik?</p>	<p>Apabila ada Tindakan yang kayak pungli gitu insyaAllah di kelurahan wonokromo tidak ada Cuma kalau nyari solusinya gimana kita pasti akan ehh apa Namanya pasti warga kalo ada pungli apa-apa pasti akan melapor di keluhan warga</p>
3.	<p>Transparansi :</p> <p>Bagaimana Kantor Kelurahan Wonokromo memastikan bahwa informasi tentang pelayanan publik dan prosesnya tersedia secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat?</p>	<p>Kalau untuk pelayanan public para warga diberikan kayak tata cara semisal yang bisa diakses masyarakat mereka bisa bikin kayak klampid pribadi langsung kita nanti tinggal verifikasi dari sini aja dan itu pembuatannya ada tata caranya dan bisa mudah diakses</p>
4.	<p>Daya Tanggap :</p> <p>Apa mekanisme yang ada untuk memastikan bahwa keluhan dan masukan dari masyarakat</p>	<p>Kalau mekanisme di SOP sudah ada ya jadi kita sesuai prosedur aja solusinya-solusinya gimana-gimana nanti kalau kita kesusahan kita</p>

	diintegrasikan ke dalam perbaikan pelayanan publik?	meminta bantuan ke dispenduk pusat kita biasanya telfon eh penyedia dari dispenduk pusat
5.	Berorientasi Konsensus: Apa upaya yang dilakukan oleh Kantor Kelurahan Wonokromo untuk menghindari atau menyelesaikan konflik antarpihak yang dapat menghambat penyelenggaraan pelayanan publik?	Kalau untuk konflik antarpihak seperti antar RT nah itu biasanya diselesaikan secara internal gitu kayak antar RT lalu RW turun tangan dan kalau RW sudah ngga bisa baru ke kelurahan. Itu kan dapat menghambat pelayanan public jadi kita semaksimal mungkin membantu agar tidak terjadi konflik dan semuanya itu ehh dapat berjalan lancar
6.	Kesetaraan : Apakah ada program atau inisiatif khusus yang dijalankan Kantor Kelurahan Wonokromo untuk memberikan peluang yang setara bagi semua warga dalam mengakses pelayanan publik?	untuk program atau inisiatif dari kelurahan wonokromo sekrang sih adanya klampid yang bisa dipermudah pengurusannya di RT Kalimasada sedangkan kalau untuk warga membikin klampid mandiri jadi semua warga dapat mengakses
7.	Efektifitas dan Efisiensi Apa jenis inovasi atau teknologi yang telah diterapkan Kantor Kelurahan Wonokromo untuk meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik?	Adanya system antrian dalam pelayanan kelurahan wonokromo bisa lebih tertib dan teratur tidak saling mendahului
8.	Akuntabilitas Bagaimana Kantor Kelurahan Wonokromo merespons temuan atau rekomendasi dari lembaga	Selama ini tidak ada masalah sih karena kita sesuai dengan SOP

	audit atau pemeriksaan terkait peningkatan akuntabilitas mereka?	
9.	<p>Visi Strategis</p> <p>Apa tantangan utama yang dihadapi oleh Kantor Kelurahan Wonokromo dalam mencapai visi strategis mereka dalam penyelenggaraan pelayanan publik?</p>	<p>Kalau untuk tantangannya sendiri itu kadang permintaan warga yang tidak sesuai kayak bingung mintanya apa diprosesnya apa, jadi kita harus pintar-pintar memahami yang diminta warga dan alhamdulillah semua itu berjalan baik</p>
Prinsip Pelayanan Publik		
1.	<p>Kesederhanaan</p> <p>Bagaimana Kantor Kelurahan Wonokromo mendapatkan umpan balik dari warga terkait tingkat kesederhanaan pelayanan mereka, dan bagaimana mereka merespons umpan balik tersebut?</p>	<p>Umpan balik yang didapat biasanya itu mereka bilang secara mulut ke mulut jadi akhirnya kita mengevaluasi bagaimana bagaimannya terus untuk respon dari warga baik eh apa ya warga juga sudah berterimakasih semua pelayanan ngga dipungut biaya sama sekali</p>
2.	<p>Kejelasan dan Kepastian</p> <p>Apa langkah-langkah konkret yang telah diambil oleh Kantor Kelurahan Wonokromo untuk memastikan bahwa warga memiliki akses mudah ke informasi mengenai persyaratan, prosedur, dan batasan dalam pelayanan publik?</p>	<p>Kalau untuk persyaratan kira-kira warga itu sudah paham ini maksudnya apa di usia yang tidak terlalu lansia gitu biasanya satu kali kita ngomong itu mereka juga sudah merespon dengan baik dan sudah mengerti</p>
3.	<p>Kepastian Waktu</p> <p>Apakah ada sistem pemesanan atau janji temu online yang</p>	<p>Ehh kalau untuk ngasih waktu ngga ada tapi kita ada pelayanan malam dihari Selasa itu dibalai RW terus di</p>

	<p>disediakan Kantor Kelurahan Wonokromo untuk memastikan kepastian waktu dalam melayani warga?</p>	<p>Kelurahan juga ada sampai jam 5-jam 7</p>
4.	<p>Akurasi</p> <p>Apakah ada pelatihan atau pengembangan karyawan yang dijalankan Kantor Kelurahan Wonokromo untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam mengelola data dan informasi dengan akurat?</p>	<p>Eehhh kalau untuk pelatihan itu ada cuman dari dispenduk capil aja kalau dikelurahannya masih belum ada jadi mereka dapat undangan dari dispenduk capil untuk pelatihan masalah adminduk</p>
5.	<p>Keamanan</p> <p>Bagaimana Kantor Kelurahan Wonokromo mengelola akses terhadap data dan informasi yang hanya boleh diakses oleh pihak yang berwenang?</p>	<p>Yang boleh mengakses contohnya itu untuk SIAK hanya orang dispenduk saja yang boleh akses cuman kalau untuk KNG khusus yang di Kelurahan hanya ada beberapa orang yang punya akun aja</p>
6.	<p>Tanggung Jawab</p> <p>Bagaimana Kantor Kelurahan Wonokromo mengevaluasi dan mengukur kinerja staf mereka dalam menjalankan tanggung jawab terkait pelayanan publik?</p>	<p>Untuk pengukuran kinerja sendiri ASN itu memang eh yang punya akun bisa akses untuk tahu kinerjanya kalau untuk orsosing biasanya secara internal aja jadi dilihat kinerja mereka selama dikantor</p>
7.	<p>Kelengkapan Sarana dan Prasarana</p> <p>Apakah ada sistem pemeliharaan dan pemantauan berkala terhadap sarana dan prasarana yang digunakan dalam</p>	<p>Eh ya kalau untuk ini memang ada itu kecamatan sih yang melihat dan melihat apa ada yang mengalami kerusakan</p>

	penyelenggaraan pelayanan publik?	
8.	<p>Kemudahan Akses</p> <p>Apakah telah ada inisiatif untuk menyediakan akses online atau layanan jarak jauh bagi warga yang mungkin kesulitan datang secara fisik ke kantor?</p>	<p>Eh ada kalau untuk warga kalau yang sudah lansia yang mau bikin KTP atau apa kan ndak bisa langsung ke kelurahan biasanya itu eh kita ajukan JeBol data nanti pihak dari dispenduk capil ke kelurahan untuk mendatangi rumah-rumah warga yang lansia itu untuk perekaman dirumah</p>
9.	<p>Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan</p> <p>Bagaimana Kantor Kelurahan Wonokromo merespons atau menangani situasi yang melibatkan keluhan atau ketidakpuasan warga terhadap tingkat kedisiplinan atau sikap keramahan staf mereka?</p>	<p>Setiap merespon keluhan warga kita menerima dengan baik dan untuk kemudian harinya kita melakukan evaluasi secara berkala agar pelayanan terhadap mereka dapat terlaksana dengan baol</p>
10.	<p>Kenyamanan</p> <p>Bagaimana Kantor Kelurahan Wonokromo memperhatikan kebutuhan khusus warga, seperti penyandang disabilitas atau lansia, dalam menciptakan kenyamanan selama proses pelayanan?</p>	<p>Kalua disabilitas tidak pernah kesini atau bisa diwakilkan Bersama keluarganya sedangkan untuk lansia juga sama keluarganya</p>
Kualitas Pelayanan Publik		
1.	<p>Transparansi</p> <p>Apakah telah ada inisiatif untuk mempublikasikan laporan atau hasil evaluasi terkait kualitas</p>	<p>Engga pernah dipublikasikan karena itu privasi kelurahan</p>

	<p>pelayanan publik yang disediakan oleh Kantor Kelurahan Wonokromo?</p>	
2.	<p>Akuntabilitas</p> <p>Apa rencana atau strategi jangka panjang Kantor Kelurahan Wonokromo untuk terus meningkatkan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di masa depan?</p>	<p>Pelayanan yang lebih baik dari yang sebelumnya</p>
3.	<p>Kondisional</p> <p>Apakah telah ada inisiatif untuk meningkatkan efisiensi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik tanpa mengorbankan kualitas pelayanan?</p>	<p>Ehh membikin akun mandiri seperti klampid dan mengurus di RT Kalimasada yang ditunjuk oleh kelurahan</p>
4.	<p>Partisipatif</p> <p>Bagaimana Kantor Kelurahan Wonokromo merespons umpan balik atau masukan dari warga yang berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan atau perencanaan pelayanan publik?</p>	<p>Diterima dengan baik kalau ada respon dari warga dan menerapkannya sesuai SOP yang berlaku</p>
5.	<p>Kesamaan Hak</p> <p>Apa langkah-langkah konkret yang telah diambil oleh Kantor Kelurahan Wonokromo untuk mengatasi segala bentuk diskriminasi atau</p>	<p>Untuk sekarang kita tidak membedakan status sosialnya karena kita melayani semua keperluan warga tanpa adanya pilih-pilih</p>

	ketidaksetaraan dalam pelayanan publik?	
6.	Keseimbangan Hak dan Kewajiban Apakah telah ada evaluasi terkait efektivitas upaya untuk mencapai keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan publik?	Mencapai keseimbangan hak kita melakukan sesuai kebutuhan yang diperlukan warga sedangkan kewajiban sendiri menyelesaikan pekerjaan secara cepat tetapi semua pada aplikasi/sistem

Nama : Tri Marlina

Jabatan : Tenaga Kontrak/ OS Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya

Instansi : Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya

No.	Pertanyaan	Jawaban
<i>Prinsip-Prinsip Good Governance</i>		
1.	Partipasi : Bagaimana Kantor Kelurahan Wonokromo mengukur dan mengevaluasi dampak partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik?	Kalau untuk mengukur dan evaluasinya itu kita pakai SKM jadi Standar Kepuasan Masyarakat kita ada sendiri seperti itu dan itu juga dari pusat juga ada kayak gitu
2.	Tegaknya Supremasi Hukum : Apa tindakan yang diambil oleh Kantor Kelurahan Wonokromo jika ada indikasi pelanggaran hukum dalam	Untuk indikasi pelanggaran hukum biasanya kalau pelayanan itu pungli, kalau untuk pungli kita lihat dulu punglinya yang bagaimana eh yang pertama mungkin dalam bentuk alurnya ya diselidiki dahulu habis gitu kalau dia memang benar-benar

	penyelenggaraan pelayanan publik?	melakukannya dan itu sangat besar sekali dan sangat merugikan masyarakat bisa jadi di up juga yang untuk OS atau tenaga kontrak
3.	Transparansi : Bagaimana Kantor Kelurahan Wonokromo memastikan bahwa informasi tentang pelayanan publik dan prosesnya tersedia secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat?	Kalau untuk informasi pelayanan itu sendiri kita punya Instagram ya disitu kita juga kadang repost info-info yang dari dispenduk seperti itu
4.	Daya Tanggap : Apa mekanisme yang ada untuk memastikan bahwa keluhan dan masukan dari masyarakat diintegrasikan ke dalam perbaikan pelayanan publik?	Kalau untuk keluhan dan masukan dari masyarakat itu sendiri kita biasanya menerima dari warga itu kayak berupa masukan secara langsung kadang juga bisa melalui teman-teman terus ada juga yang tadi diawal SKM nah itu nanti kita rapatkan terus apa keluhannya dan masukannya kalau dua hal itu baik untuk kita maka kita evaluasi buat meningkatkan pelayanan publik
5.	Berorientasi Konsensus: Apa upaya yang dilakukan oleh Kantor Kelurahan Wonokromo untuk menghindari atau menyelesaikan konflik antarpihak yang dapat menghambat penyelenggaraan pelayanan publik?	Untuk ini ya kalau masalah ada dalam pihak RT konflik sesama RT atau RW biasanya dibawa disini kan dikelurahan ada babinsanya juga seh jadi kayak dipertemukan kedua belah pihak dahulu kalau memang semisal dari RT atau RW tidak bisa menangani itu baru Kelurahan turun tangan
6.	Kesetaraan :	Program atau inisiatif ya itu programnya itu setiap hari Selasa

	Apakah ada program atau inisiatif khusus yang dijalankan Kantor Kelurahan Wonokromo untuk memberikan peluang yang setara bagi semua warga dalam mengakses pelayanan publik?	malam itu kita ada pelayanan malam bagi warga-warga Kelurahan Wonokromo yang kerjanya malam dan tidak bisa mengurus apa-apa karena waktu jam kerjanya dia jadi bisa mengurusnya Selasa malam di Kelurahan juga buka sampai jam 7 malam terus kalau di Balai RW juga ada pelayanan kayak gitu
7.	Efektifitas dan Efisiensi Apa jenis inovasi atau teknologi yang telah diterapkan Kantor Kelurahan Wonokromo untuk meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik?	Kalau jenis inovasi atau teknologi tahun kemarin tahun 2022 saya dan kasipem yang lama tersebut kita menyebarkan scan barcode di setiap balai RW jadi cukup menyecan barcode itu ada tutorial bagaimana kita bisa membuat akun Klampid sendiri pengurusan adminduk sendiri
8.	Akuntabilitas Bagaimana Kantor Kelurahan Wonokromo merespons temuan atau rekomendasi dari lembaga audit atau pemeriksaan terkait peningkatan akuntabilitas mereka?	Kalau memang adanya lembaga audit pastinya diselidiki dulu dan apabila sudah diketahui siapa yang ngelakuin itu pasti akan dapat teguran bisa berupa SP 1 dan kalo semisal parah ya pasti langsung di SP 3
9.	Visi Strategis Apa tantangan utama yang dihadapi oleh Kantor Kelurahan Wonokromo dalam mencapai visi strategis mereka dalam penyelenggaraan pelayanan publik?	Kalau tantangan utama untuk visi strategis kalau secara lebih fokus ke adminduk karena secara di Kelurahan Wonokromo itu rata-rata orangnya menengah ke bawah jadi dia mungkin belum sadar, sadar administrasi kependudukannya terus dia tidak sadar aku harus kalau ada pengurusan apa-apa itu caranya harus bagaimana kan

		sekarang semuanya serba eh teknologi jadi ya karena keterbatasan warga itu sehingga warga masih kesulitan seperti itu
Prinsip Pelayanan Publik		
1.	<p>Kesederhanaan</p> <p>Bagaimana Kantor Kelurahan Wonokromo mendapatkan umpan balik dari warga terkait tingkat kesederhanaan pelayanan mereka, dan bagaimana mereka merespons umpan balik tersebut?</p>	<p>Karena disini warga Kelurahan Wonokromo menengah ke bawah ya jadi dengan adanya petugas yang baru rata-rata kan Kelurahan Wonokromo sekarang banyak yang baru banyak sekali petugas-petugasnya. Kalau jaman dulu kan Kelurahan itu kan identik dengan orangnya cuma sedikit tapi sekarang kan kantor Kelurahan itu beda dari yang dulu ya lebih seneng warganya</p>
2.	<p>Kejelasan dan Kepastian</p> <p>Apa langkah-langkah konkret yang telah diambil oleh Kantor Kelurahan Wonokromo untuk memastikan bahwa warga memiliki akses mudah ke informasi mengenai persyaratan, prosedur, dan batasan dalam pelayanan publik?</p>	<p>Langkah-langkah konkretnya ya karena kan kita ada pelayanan di balai RW Selasa malam terus juga setiap hari kan pelayanan balai RW itu juga buka ada beberapa kayak RW 7 itu kan ada petugasnya sendiri disitu jadi lebih mudah dan lebih dekat dan kalau warga ingin mengetahui segala persyaratan atau prosedur bisa langsung ditanyakan kesitu</p>
3.	<p>Kepastian Waktu</p> <p>Apakah ada sistem pemesanan atau janji temu online yang disediakan Kantor Kelurahan Wonokromo untuk</p>	<p>Ehhh ada tapi kalau untuk sistem secara aplikasi engga ada sih kita cuman kalau semisal ada warga yang membutuhkan eh keperluan apa gitu kita hanya japri saja tapi kalau untuk secara sistem atau aplikasinya kita belum ada</p>

	memastikan kepastian waktu dalam melayani warga?	
4.	<p>Akurasi</p> <p>Apakah ada pelatihan atau pengembangan karyawan yang dijalankan Kantor Kelurahan Wonokromo untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam mengelola data dan informasi dengan akurat?</p>	<p>Kalau ikut kayak gitu ada jadi kalau semisal nih saya petugas adminduk berarti saya juga ada pelatihan ikut di Dinas dispenduk capil seperti itu kayak gitu</p>
5.	<p>Keamanan</p> <p>Bagaimana Kantor Kelurahan Wonokromo mengelola akses terhadap data dan informasi yang hanya boleh diakses oleh pihak yang berwenang?</p>	<p>Pengelolaan aksesnya karena memang di kantor Kelurahan setiap Kelurahan itu kan sekarang kan ada akses SIAK. SIAK itu adalah data kependudukan se-kelurahan memang itu dan ehh keamanannya ya benar-bener diperhatikan juga jangan sampe ada yang bocor ada yang apa kayak gitu dan dengan adanya sistem itu tadi kita jadi biar tau permasalahannya apa jadi dengan melihat SIAK itu</p>
6.	<p>Tanggung Jawab</p> <p>Bagaimana Kantor Kelurahan Wonokromo mengevaluasi dan mengukur kinerja staf mereka dalam menjalankan tanggung jawab terkait pelayanan publik?</p>	<p>Kalau untuk secara mengukur sih tidak ada alat ukurnya sebenarnya hanya saja mungkin eh secara pandangan saja tidak ada alat ukur untuk mengukur apa evaluasi secara pandangan saja kayak begini begini ada sih</p>
7.	<p>Kelengkapan Sarana dan Prasarana</p> <p>Apakah ada sistem pemeliharaan dan pemantauan</p>	<p>Ada jadi semisal kayak printernya tintanya habis atau apa kalau rusak ada sarprasnya jadi kita langsung beli agar pelayanan publiknya tidak terganggu</p>

	berkala terhadap sarana dan prasarana yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik?	
8.	<p>Kemudahan Akses</p> <p>Apakah telah ada inisiatif untuk menyediakan akses online atau layanan jarak jauh bagi warga yang mungkin kesulitan datang secara fisik ke kantor?</p>	<p>Sekarang itu semuanya pelayanan yang ada di Kelurahan itu kan sekarang serba online ya jadinya pasti ada kayak klampid ssw alfa nah itu bisa diakses secara online dan ngga perlu datang ke kelurahan</p>
9.	<p>Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan</p> <p>Bagaimana Kantor Kelurahan Wonokromo merespons atau menangani situasi yang melibatkan keluhan atau ketidakpuasan warga terhadap tingkat kedisiplinan atau sikap keramahan staf mereka?</p>	<p>Emm ya pasti ada kalau semisalnya ada yang ndak disiplin atau apa ya pasti adalah tegurannya untuk yang ininya petugasnya ya petugas Kelurahan</p>
10.	<p>Kenyamanan</p> <p>Bagaimana Kantor Kelurahan Wonokromo memperhatikan kebutuhan khusus warga, seperti penyandang disabilitas atau lansia, dalam menciptakan kenyamanan selama proses pelayanan?</p>	<p>Mungkin untuk pelayanan yang disabilitas atau lansia kita lebih banyak membantu seperti itu yang pertama kita membedakan kalau semisal dia disabilitas atau lansia kalau memang dia kebetulan tidak bisa melakukan sendiri pasti kita bantu lebih ekstra jadi kayak kita bisa mendatangi semisal pengurusan kita bisa melakukan bersama petugas pelayanan untuk pembuatan</p>
Kualitas Pelayanan Publik		

1.	<p>Transparansi</p> <p>Apakah telah ada inisiatif untuk mempublikasikan laporan atau hasil evaluasi terkait kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh Kantor Kelurahan Wonokromo?</p>	<p>Ehh kalau untuk mempublikasikan laporan kayak soalnya yang saya tau yang namanya laporan harus ada terperinci seperti itu ya jadi ngga ada tetapi kalau eh setiap kita ada kegiatan atau apa apa kita mesti akan di share di Instagram kegiatan Kelurahan Wonokromo itu bagaimana kayak begitu</p>
2.	<p>Akuntabilitas</p> <p>Apa rencana atau strategi jangka panjang Kantor Kelurahan Wonokromo untuk terus meningkatkan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di masa depan?</p>	<p>Kalau untuk meningkatkan itu kan Kelurahan Wonokromo itu kayak gini Kelurahan Wonokromo itu warganya banyak tetapi kantornya ya seperti ini. Ya mungkin lebih strategi jangka panjangnya kantornya lebih luas lebih memadai fasilitasnya di Kantor karena apa kelurahan wonokromo itu warganya banyak sehingga pengajuannya juga banyak kita keterbatasan ehh fasilitas tempatnya aja</p>
3.	<p>Kondisional</p> <p>Apakah telah ada inisiatif untuk meningkatkan efisiensi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik tanpa mengorbankan kualitas pelayanan?</p>	<p>Untuk efisiensi pengurusan itu namanya Jebol nah jebol itu dikhususkan untuk lansia dan disabilitas yang benar-benar tidak bisa dibawa ke kecamatan atau siola</p>
4.	<p>Partisipatif</p> <p>Bagaimana Kantor Kelurahan Wonokromo merespons umpan balik atau masukan dari warga yang berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan</p>	<p>Oooh ya kalau kritik dan saran dari warga itu kan tetep semisal apabila kritiknya membangun ya pastilah maksudnya kayak gini semisal pelayanan kayak gini gini nah itu itu yang harus kita perbaiki agar</p>

	atau perencanaan pelayanan publik?	pelayanan di kantor kelurahan wonokromo ini kedepannya bisa semakin baik
5.	<p>Kesamaan Hak</p> <p>Apa langkah-langkah konkret yang telah diambil oleh Kantor Kelurahan Wonokromo untuk mengatasi segala bentuk diskriminasi atau ketidaksetaraan dalam pelayanan publik?</p>	Langkah-langkah konkret untuk diskrimnasi kalau disini sih ngga ada sih ngga ada diskriminasi jadi kelurahan wonokromo tidak memandang status sosialnya yang tinggi maupun rendah karena kan kita kelurahan kan keluar membawa solusi seperti itu pelayanan juga harus selesai dikelurahan jadi ngga ada yang kayak gitu
6.	<p>Keseimbangan Hak dan Kewajiban</p> <p>Apakah telah ada evaluasi terkait efektivitas upaya untuk mencapai keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan publik?</p>	Kalau setau saya sih ngga ada ya itu tadi kelurahan itu kan kita hanya melayani saja keluar membawa solusi dan permasalahan apapun berhentinya dikelurahan jadi mau tidak mau kita harus sebagai pelayanan publik mau ngga mau kita harus memberikan pelayanan yang prima jadi tidak ada hak dan kewajiban mereka sudah apa saya harus apa tidak tidak seperti itu karena intinya itu kelurahan sekarang itu adalah semua berhenti di kelurahan dan juga keluar membawa solusi dan kita juga harus mengasih pelayanan yang prima

Staff Masyarakat

Nama : Dra. Hj. Kusnan

Jabatan : Ketua RW. 03

Alamat : Jl. Karangrejo Timur IV No. 41

No.	Pertanyaan	Jawaban
<i>Prinsip-Prinsip Good Governance</i>		
1.	<p>Partipasi :</p> <p>Menurut Bapak/Ibu, Apakah pernah berpikiran bahwa berpartisipasi dalam proses <i>Good Governance</i> adalah tanggung jawab bersama masyarakat di Kelurahan Wonokromo?</p>	<p>Ya kita harus musyawarah mufakat mas ngga bisa menentukan sendiri harus musyawarah mufakat ya nanti ada hikmah-hikmahnya gitu lo ngge seperti itu</p>
2.	<p>Tegaknya Supremasi Hukum :</p> <p>Bagaimana pandangan Bapak/Ibu tentang ketaatan terhadap hukum dan aturan di Kantor Kelurahan Wonokromo dalam menjalankan pelayanan publik?</p>	<p>Kita sebagai pelayan masyarakat ya harus mempermudah masyarakat dan tidak mempersulit masyarakat karena apa kita juga sebagai tokoh masyarakat otomatis harus melayani masyarakat khususnya ya di Kelurahan Wonokromo</p>
3.	<p>Transparansi :</p> <p>Menurut Bapak/Ibu, informasi terkait kebijakan publik, anggaran, dan pelaksanaan program pelayanan publik di Kelurahan Wonokromo mudah diakses oleh masyarakat?</p>	<p>Untuk pelayanan program publik di Kelurahan Wonokromo ini sudah bisa diakses masyarakat karena adanya online ya adanya online banyak yang ngerti IT sehingga masyarakat tau gitu lo ya dulu ngga tau sekarang sudah tau programnya pemerintah kota ya dari pemkot akhirnya dari Kelurahan pun juga sama masyarakat bisa mengakses online yang ada di</p>

		Kelurahan. Jadi tau semua apa program-program yang ada di Kelurahan khususnya di pemkot Kota Surabaya
4.	<p>Daya Tanggap :</p> <p>Bagaimana menurut Bapak/Ibu menilai tingkat responsivitas atau daya tanggap Kantor Kelurahan Wonokromo terhadap masalah atau keluhan masyarakat terkait pelayanan publik?</p>	Insyallah untuk responsivitas atau daya tanggap Kelurahan Wonokromo masyarakat sudah tau nggih sudah mengerti pelayanan publik karena tidak ada yang ditutup tutupi masalah pelayanan yang ada di Kelurahan karena sudah online, onlinenya bisa melihat semua kegiatan program-program dari Pemerintah Kota Surabaya khususnya di Kelurahan Wonokromo
5.	<p>Berorientasi Konsensus:</p> <p>Bagaimana menurut Bapak/Ibu melihat peran masyarakat bahwa dalam memastikan bahwa proses konsensus dijalankan dengan baik dalam prinsip <i>Good Governance</i> di Kelurahan Wonokromo?</p>	Insyallah di Kelurahan bisa dijalankan dengan baik oleh masyarakat sudah baik dan tidak ada yang ditutup tutupi dan tidak ada keluhan dari masyarakat karena bisa mengakses ke IT tadi online tadi
6.	<p>Kesetaraan :</p> <p>Menurut Bapak/Ibu Kantor Kelurahan Wonokromo memperlakukan semua warga dengan adil dan setara tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau demografis?</p>	Memang untuk pelayanan tidak membeda-bedakan semua sama baik yang miskin maupun yang kaya ya apalagi ras, agama tidak ada yang dibeda-bedakan islam, kristen, hindu, budha semua dilayani dengan baik tidak membedakan antara suku dan agama ya
7.	Efektifitas dan Efisiensi	Benar nggih untuk pelayanan atau merespon dengan cepat dan efektif

	Menurut Bapak/Ibu pada Kantor Kelurahan Wonokromo merespons dengan cepat dan efektif terhadap kebutuhan dan permintaan masyarakat?	terhadap kebutuhan masyarakat memang sering digalakan oleh Pemkot Kota Surabaya yang mana Kelurahan ini melakukan ujung tombak dari pelayanan masyarakat gitu harus cepat tidak lelet gitu lo
8.	Akuntabilitas Bagaimana menurut Bapak/Ibu menilai pengelolaan dana yang telah diberikan pada Kantor Kelurahan Wonokromo dalam menjalankan pelayanan publik?	Di kantor Kelurahan itu ada Dakel (Dana Kelurahan) yang mana DaKel ini ya turunnya dari pemkot Kota Surabaya diberikan ke Kelurahan yang mana Kelurahan itu akan dibagi dana DaKel itu ke kan Kelurahan Wonokromo itu ada RW ha jadi 8 RW ini yang akan menikmati Dana Kelurahan tapi bukan berupa uang tapi berupa bangunan baik fisik maupun non fisik ha seperti itu jadi ada DaKel ya Dana Kelurahan 8 RW nanti RW pun juga gitu dibagi ke RT RT tapi bukan berupa uang tapi berupa fisik dan non fisik bangunan kadang-kadang pelatihan-pelatihan juga seperti itu
9.	Visi Strategis Menurut Bapak/Ibu apakah Kantor Kelurahan Wonokromo telah menerapkan sesuai dengan visi dalam pelayanan publik?	Kantor Kelurahan ini sudah melaksanakan visi dalam pelayanan publik karena apa ini sudah aturan dari PemKot Surabaya yang mana di sampaikan ke Kecamatan, Kecamatan sampaikan ke Kelurahan, Kelurahan sampaikan ke RW, RW sampaikan RT, RT sampaikan ke warganya.
Prinsip Pelayanan Publik		

1.	<p>Kesederhanaan</p> <p>Menurut Bapak/Ibu, prosedur atau formulir yang diperlukan untuk mengakses pelayanan publik di Kelurahan Wonokromo sederhana dan mudah dimengerti?</p>	<p>Memang mudah dimengerti dengan adanya online nggih dengan adanya apa itu program-program seperti Sayang Warga ya, Puspaga ya terus SURABAYA Bergerak kalau mengadakan kerja bakti sehingga DLH itu datang untuk mengangkut kotoran-kotoran di kerja bakti itu ya diangkut ke angkutan DLH yang mana angkutan itu berupa truck ya itu dari dana Pemkot yang nantinya lari ke masyarakat untuk mengangkut kotoran-kotoran sisa kerja bakti</p>
2.	<p>Kejelasan dan Kepastian</p> <p>Menurut Bapak/Ibu informasi terkait persyaratan dan langkah-langkah yang diperlukan untuk mengakses pelayanan publik di Kelurahan Wonokromo mudah ditemukan dan dimengerti?</p>	<p>Ya memang mudah dimengerti dan pelayanan publik ini juga sudah masyarakat sudah tau ya masyarakat sudah bisa mengakses di Kelurahan dengan adanya online tadi nggih tentunya masyarakat tau masalah IT</p>
3.	<p>Kepastian Waktu</p> <p>Menurut Bapak/Ibu pelayanan publik di Kelurahan Wonokromo selalu sesuai dengan jadwal atau tenggat waktu yang telah ditetapkan?</p>	<p>Untuk pelayanan publik di Kelurahan itu memang ada jadwal-jadwalnya nggih tenggat waktu yang telah ditetapkan jadi ada waktunya ya menurut pelayanan mulai pukul 8 sampai sekarang sore pun juga ada pelayanan bahkan dari staff Kelurahan itu dilarikan ke RW RW untuk apa untuk piket untuk pelayan ke masyarakat gitu lo jadi dikenalkan bahasanya masyarakat sampe bingung untuk pelayanan di Kelurahan. Staff Kelurahan pun</p>

		sekarang sudah ngantor di Kantor Kantor RW
4.	<p>Akurasi</p> <p>Menurut Bapak/Ibu informasi atau dokumen yang Anda berikan kepada Kantor Kelurahan Wonokromo dikelola dengan tepat dan akurat?</p>	Ya, kantor Kelurahan ini dikelola dengan tepat dan akurat kenapa kalau ada masyarakat yang mengurus surat terus pelayanan tidak tepat dan akurat ini ada bisa dilaporkan ke Pemkot Kota Surabaya khususnya di Wali Kota oleh karena itu petugas Kelurahan ini harus akurat dan tepat untuk melayani masyarakat gitu nanti ada kalau komplain bisa ke Wali Kota sebagai induk dari Kelurahan
5.	<p>Keamanan</p> <p>Menurut Bapak/Ibu data atau informasi pribadi yang Bapak/Ibu berikan kepada Kantor Kelurahan Wonokromo dijamin keamanannya?</p>	Ya memang dijamin keamanannya masyarakat informasi pribadi ini juga dilindungi oleh pihak Kelurahan kalau ada yang perlu dirahasiakan ya tidak semua di floor ke masyarakat sehingga masalah informasi pribadi bisa diakses ke semuanya ndak bisa di lindungi lah
6.	<p>Tanggung Jawab</p> <p>Menurut Bapak/Ibu Kantor Kelurahan Wonokromo bertanggung jawab terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat dalam pelayanan publik?</p>	Ya, memang ujung tombak dari kantor Kelurahan ini adalah jujukan dari masyarakat nggih karena apa dari RT ya RW dan warga itu dari RT dulu RW ke Kelurahan jadi malah menjadi ujung tombak pada masyarakat
7.	<p>Kelengkapan Sarana dan Prasarana</p> <p>Menurut Bapak/Ibu Kantor Kelurahan Wonokromo memiliki sarana dan prasarana</p>	Ya, sekarang kantor Kelurahan itu bukan jadul lagi sudah bertaraf IT onok komputer ada laptop dan lain sebagainya ya disitu masyarakat bisa mengakses situ yang namanya ada apa itu sing laptop yang bisa

	yang memadai untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik?	mengakses itulah Sayang Warga, Puspaga dan lain sebagainya Surabaya bergerak disitu seperti itu
8.	Kemudahan Akses Menurut Bapak/Ibu dalam proses pengajuan permohonan atau mengakses layanan di Kantor Kelurahan Wonokromo mudah dan tidak rumit?	Ya mudah dan tidak rumit nggih karena sudah dionline kan InshaAllah masyarakat sudah melek akan IT sehingga prosesnya tidak berbelit-belit
9.	Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan Menurut Bapak/Ibu staf pada Kantor Kelurahan Wonokromo selalu menjalankan tugas mereka secara disiplin dengan sikap kesopanan dan keramahan yang tinggi terhadap masyarakat?	Ya, karena apa PNS atau honorer yang ada di Kelurahan ini sebagai abdi masyarakat nggih abdi masyarakat tentunya melayani masyarakat dengan baik nggih dengan sopan dan tidak berbuat kasar kalau toh ada pelayanan di Kelurahan ada staff yang kasar atau kurang sopan ini bisa diadukan dengan kotak saran yang mana nantinya akan ditindaklanjuti oleh Bu Lurah akan dipindah staff yang tidak sopan dan istilahnya kurang disiplin
10.	Kenyamanan Menurut Bapak/Ibu apakah Kantor Kelurahan Wonokromo menciptakan lingkungan atau suasana yang nyaman bagi masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan publik?	Ya dikantor kelurahan sekarang ini sudah dibangun ya dengan baik ya ada tempat apa namanya itu untuk datang sehingga dilayani dengan baik ya suasana juga sejuk ya tempatnya juga sejuk dengan adanya ac ac itu sehingga masyarakat datang itu tidak kepanasan sehingga nyaman untuk melayani dengan baik masyarakat dikantor Kelurahan
Kualitas Pelayanan Publik		

1.	<p>Transparansi</p> <p>Menurut Bapak/Ibu apakah Kantor Kelurahan Wonokromo melakukan secara terbuka menginformasikan tentang prosedur, syarat, dan persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan publik?</p>	<p>Ya kantor kelurahan itu terbuka untuk menginformasikan tentang prosedur nggih syarat dan persyaratan yang diperlukan untuk pelayanan publik jadi Kantor Kelurahan ini mempermudah dan tidak mempersulit gitu lo kalau ada petugas Kelurahan yang mempersulit ini bisa dilaporkan melalui kotak saran</p>
2.	<p>Akuntabilitas</p> <p>Menurut Bapak/Ibu pada Kantor Kelurahan Wonokromo bertanggung jawab dan transparan dalam pengelolaan sumber daya publik, termasuk dana yang digunakan untuk pelayanan masyarakat?</p>	<p>Untuk yang digunakan pada kelurahan ini nantinya juga akan diberikan kepada masyarakat termasuk dana DaKel makanya dibagi. Kalau dikelurahan Wonokromo ada 8 RW nanti dari RW akan dibagikan ke masing-masing RT</p>
3.	<p>Kondisional</p> <p>Menurut Bapak/Ibu pada Kantor Kelurahan Wonokromo memiliki fleksibilitas dalam memberikan pelayanan yang dapat disesuaikan dengan situasi atau keadaan khusus yang dihadapi masyarakat?</p>	<p>Kantor kelurahan ini fleksibilitas nggih memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur ya sesuai dengan prosedur dan siap untuk menghadapi masyarakat istilahnya apapun masyarakat yang minta surat menyurat mengenai apa itu pelayanan yang ada di Kelurahan ini sesuai prosedur yang mana prosedur itu dari Pemkot Kota Surabaya</p>
4.	<p>Partisipatif</p> <p>Menurut Bapak/Ibu berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan atau perencanaan terkait dengan</p>	<p>Pelayanan publik dikelurahan wonokromo ini sangat baik sekali dengan pelayanan yang ramah sopan nggih sehingga masyarakat ini bisa dilayani dengan baik ya</p>

	pelayanan publik di Kelurahan Wonokromo?	
5.	<p>Kesamaan Hak</p> <p>Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami atau menyaksikan situasi di mana sebagian warga dianggap memiliki hak yang lebih besar atau akses yang lebih mudah ke pelayanan publik dibandingkan dengan yang lain?</p>	Jadi Kelurahan wonokromo itu tidak membanding-bandingkan masyarakat mana yang miskin mana yang kaya mana yang islam, mana yang kristen semua dilayani dengan baik dan tidak membeda-bedakan ras suku atau agama
6.	<p>Keseimbangan Hak dan Kewajiban</p> <p>Menurut Bapak/Ibu, apakah Kantor Kelurahan Wonokromo telah menciptakan keseimbangan antara hak-hak warga dalam mengakses pelayanan publik dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh masyarakat?</p>	Ya memang hak warga ini ya harus seimbang antara hak kewajiban. Kewajiban sebagai warga harus taat dengan aturan nah aturan ini juga harus dijalankan pada masyrakat sehingga masyarakat tidak membedakan juga apa yang saya sampaikan tadi tidak ada rasa minder tidak ada rasa takut tidak ada rasa malu yang semuanya haknya sama ya haknya sama kita warga negara Republik Indonesia seperti itu ya

Nama : Hari Priyatno

Jabatan : Ketua RT. 03

Alamat : Karangrejo Timur IB/5

No.	Pertanyaan	Jawaban
Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>		
1.	Partipasi :	Iya mas, tanggung jawab bersama semua lapisan masyarakat karena tanpa partisipasi masyarakat kita

	Menurut Bapak/Ibu, Apakah pernah berpikiran bahwa berpartisipasi dalam proses <i>Good Governance</i> adalah tanggung jawab bersama masyarakat di Kelurahan Wonokromo?	tidak bisa menyelesaikan permasalahan yang ada
2.	Tegaknya Supremasi Hukum : Bagaimana pandangan Bapak/Ibu tentang ketaatan terhadap hukum dan aturan di Kantor Kelurahan Wonokromo dalam menjalankan pelayanan publik?	Saya kira ketaatan terhadap hukum juga eeehh terlibat dalam semua lapisan masyarakat kita tidak bisa bekerja sendiri sehingga sudah diterapkan sesuai undang-undang yang ada.
3.	Transparansi : Menurut Bapak/Ibu, informasi terkait kebijakan publik, anggaran, dan pelaksanaan program pelayanan publik di Kelurahan Wonokromo mudah diakses oleh masyarakat?	Yang untuk sekarang kita lebih mudah karena dengan kecanggihan era digital sudah sangat membantu warga buat mencari informasi terkait pelayanan publik
4.	Daya Tanggap : Bagaimana menurut Bapak/Ibu menilai tingkat responsivitas atau daya tanggap Kantor Kelurahan Wonokromo terhadap masalah atau keluhan masyarakat terkait pelayanan publik?	Pelayanan publik untuk tanggap dalam memenuhi kebutuhan warga sudah meningkat dan juga kita rasa sudah lebih baik daripada sebelumnya
5.	Berorientasi Konsensus: Bagaimana menurut Bapak/Ibu melihat peran masyarakat bahwa	Dalam hal kesetaraan ehhh pelayanan dikelurahan wonokromo sudah tidak

	dalam memastikan bahwa proses konsensus dijalankan dengan baik dalam prinsip <i>Good Governance</i> di Kelurahan Wonokromo?	ada kesenjangan dan semuanya sudah saling mendukung satu sama lain mas
6.	Kesetaraan : Menurut Bapak/Ibu Kantor Kelurahan Wonokromo memperlakukan semua warga dengan adil dan setara tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau demografis?	Saya kira untuk pelayanan dikelurahan wonokromo sudah sangat setara dan adil tanpa memandang status sosial setiap warga ya mas
7.	Efektifitas dan Efisiensi Menurut Bapak/Ibu pada Kantor Kelurahan Wonokromo merespons dengan cepat dan efektif terhadap kebutuhan dan permintaan masyarakat?	Alhamdulillah mas untuk sekarang respon dari kelurahan wonokromo terutama masalah keluhan dari warga sekarang sudah lebih cepat efektif dan efisien
8.	Akuntabilitas Bagaimana menurut Bapak/Ibu menilai pengelolaan dana yang telah diberikan pada Kantor Kelurahan Wonokromo dalam menjalankan pelayanan publik?	Untuk masalah pengelolaan dana masih kurang tau bagaimana mengenai dana yang diberikan
9.	Visi Strategis Menurut Bapak/Ibu apakah Kantor Kelurahan Wonokromo telah menerapkan sesuai dengan visi dalam pelayanan publik?	Untuk masalah visi dalam pelayanan public sudah lebih baik daripada yang sebelumnya dan sebagian saya tau sudah menerapkan pelayanan yang baik
Prinsip Pelayanan Publik		

1.	<p>Kesederhanaan</p> <p>Menurut Bapak/Ibu, prosedur atau formulir yang diperlukan untuk mengakses pelayanan publik di Kelurahan Wonokromo sederhana dan mudah dimengerti?</p>	<p>Alhamdulillah sekarang untuk formulir dipelayanan kelurahan wonokromo lebih sederhana dan mudah dimengerti sehingga untuk pengisiannya lebih gampang mas</p>
2.	<p>Kejelasan dan Kepastian</p> <p>Menurut Bapak/Ibu informasi terkait persyaratan dan langkah-langkah yang diperlukan untuk mengakses pelayanan publik di Kelurahan Wonokromo mudah ditemukan dan dimengerti?</p>	<p>Sudah dimengerti mas, seumpama belum petugas kelurahan akan membantu memberi tau cara bagaimana-bagaimananya</p>
3.	<p>Kepastian Waktu</p> <p>Menurut Bapak/Ibu pelayanan publik di Kelurahan Wonokromo selalu sesuai dengan jadwal atau tenggat waktu yang telah ditetapkan?</p>	<p>Terkadang sudah sesuai jadwal dan apabila ehh yang tidak sesuai jadwal ada juga jadi ngga tentu juga mas.</p>
4.	<p>Akurasi</p> <p>Menurut Bapak/Ibu informasi atau dokumen yang Anda berikan kepada Kantor Kelurahan Wonokromo dikelola dengan tepat dan akurat?</p>	<p>Untuk dokumen sudah dikelola dengan akurat atau gimanya dikelurahan kurang begitu tau saya mas</p>
5.	<p>Keamanan</p> <p>Menurut Bapak/Ibu data atau informasi pribadi yang Bapak/Ibu berikan kepada</p>	<p>Untuk informasi keamanan data kita juga kurang mengerti mas namin semuanya amanah dalam pelayanannya</p>

	Kantor Kelurahan Wonokromo dijamin keamanannya?	
6.	<p>Tanggung Jawab</p> <p>Menurut Bapak/Ibu Kantor Kelurahan Wonokromo bertanggung jawab terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat dalam pelayanan publik?</p>	Kalau menurut saya ehhh saya tanggung jawab dan sesuai kebutuhan masyarakat dan harapan masyarakat kelurahan sebisa mungkin merealisasikannya mas
7.	<p>Kelengkapan Sarana dan Prasarana</p> <p>Menurut Bapak/Ibu Kantor Kelurahan Wonokromo memiliki sarana dan prasarana yang memadai untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik?</p>	Untuk saat ini sudah mulai lebih baik lagi sekarang ini daripada sebelumnya kayak bangunannya sudah mulai luas dan dibangun
8.	<p>Kemudahan Akses</p> <p>Menurut Bapak/Ibu dalam proses pengajuan permohonan atau mengakses layanan di Kantor Kelurahan Wonokromo mudah dan tidak rumit?</p>	Sudah mudah dan tidak rumit lagi karena adanya petugas yang lebih paham prosedur-prosedurnya dan membantu kita kalau tidak paham mas
9.	<p>Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan</p> <p>Menurut Bapak/Ibu staf pada Kantor Kelurahan Wonokromo selalu menjalankan tugas mereka secara disiplin dengan sikap kesopanan dan keramahan</p>	Alhamdulillah mas untuk pelayanan dikelurahan para petugasnya sudah sopan dan ramah

	yang tinggi terhadap masyarakat?	
10.	<p>Kenyamanan</p> <p>Menurut Bapak/Ibu apakah Kantor Kelurahan Wonokromo menciptakan lingkungan atau suasana yang nyaman bagi masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan publik?</p>	<p>Seperti saya bilang tadi setelah ada renovasi dikantor kelurahan pelayanan lebih nyaman dan lebih mudah</p>
Kualitas Pelayanan Publik		
1.	<p>Transparansi</p> <p>Menurut Bapak/Ibu apakah Kantor Kelurahan Wonokromo melakukan secara terbuka menginformasikan tentang prosedur, syarat, dan persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan publik?</p>	<p>Sudah mulai terbuka mas dan juga sudah memberikan penjelasan-penjelasan yang lebih jelas lagi sih jadi kita paham akan kebutuhan yang diperluin buat pengurusan</p>
2.	<p>Akuntabilitas</p> <p>Menurut Bapak/Ibu pada Kantor Kelurahan Wonokromo bertanggung jawab dan transparan dalam pengelolaan sumber daya publik, termasuk dana yang digunakan untuk pelayanan masyarakat?</p>	<p>Untuk masalah dana saya kurang tau mas gimana kelurahan mengelolanya</p>
3.	<p>Kondisional</p> <p>Menurut Bapak/Ibu pada Kantor Kelurahan Wonokromo memiliki fleksibilitas dalam</p>	<p>Sudah fleksibel mas dalam pelayanannya. Contohnya ada pelayanan dibalai-balai kayak RW,</p>

	memberikan pelayanan yang dapat disesuaikan dengan situasi atau keadaan khusus yang dihadapi masyarakat?	RT nah disitu kadang ada pelayanan jadi ngga perlu ke kelurahan
4.	Partisipatif Menurut Bapak/Ibu berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan atau perencanaan terkait dengan pelayanan publik di Kelurahan Wonokromo?	Partipasinya sudah baik dalam pelayanan kayak semua yang diperlukan mas
5.	Kesamaan Hak Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami atau menyaksikan situasi di mana sebagian warga dianggap memiliki hak yang lebih besar atau akses yang lebih mudah ke pelayanan publik dibandingkan dengan yang lain?	Tidak pernah mas karena semua warga mempunyai hak yang sama mas jadi tidak ada di dahulukan atau diberi akses yang lebih mudah
6.	Keseimbangan Hak dan Kewajiban Menurut Bapak/Ibu, apakah Kantor Kelurahan Wonokromo telah menciptakan keseimbangan antara hak-hak warga dalam mengakses pelayanan publik dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh masyarakat?	Sudah seimbang mas antara hak dan kewajiban tanpa memandang status sosial dan kelurahan membantu dengan sepenuh hati tanpa memandang status sosial kita darimana darimana

Lampiran 2 Data Pengurusan Layanan Publik

NO	Pengurusan	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober
1	KTP	52	60	187	518	133	156	270	170	186	109
	Pengurusan	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober
2	KK	90	95	259	138	125	109	191	191	179	140
	Pengurusan	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober
3	Akta Kelahiran	180	175	93	66	50	42	66	45	43	33
	Pengurusan	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober
4	Akta kematian	40	45	28	19	81	12	29	36	38	32

Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara



Lampiran 4 Dokumen Observasi Penelitian



YAYASAN PERGURUAN 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI EKONOMI BISNIS (S1)
PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)
PROGRAM STUDI AKUNTANSI (S1)
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN (S2)
PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU EKONOMI (S3)

TERAKREDITASI
TERAKREDITASI
TERAKREDITASI
TERAKREDITASI
TERAKREDITASI

Kampus: Jl. Semolowaru 45 Surabaya 60118, Telp (031) 5925289, 082233788126 E-mail: fe@untag-sby.ac.id

Nomor : 3145/K/FEB/X/2023 11 Oktober 2023
Lampiran :
Perihal : **Permohonan Ijin Untuk
Mengadakan Riset Pendahuluan**
Kepada : Yth. Kepala Kelurahan Wonokromo
Jl. Pulo Wonokromo No. 252, Wonokromo Kec. Wonokromo Surabaya

Dengan hormat,

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Strata 1, maka mahasiswa diwajibkan untuk menyusun dan mempertahankan skripsi sebagai hasil penerapan pelajaran teori serta praktek yang diperoleh berdasarkan penelitian.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka dengan ini kami mohon perkenan Bapak / Ibu untuk memberikan ijin kepada mahasiswa :

Nama : ADAM PERMANA PUTRA
N.P.M : 122200058
Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/Akuntansi
Alamat : Jl. Karangrejo Timur IA No. 5, Surabaya
Telp./HP. 082142032255

Guna melakukan penelitian pendahuluan pada :
"KANTOR KELURAHAN WONOKROMO SURABAYA"
untuk memperoleh data sesuai dengan Skripsi yang sedang disunnya.

Demikian permohonan ini atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.



Slamet Riyadi, MSI., Ak. CA
NPP. 20220.93.0319

Lampiran 5 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian Dari Objek Penelitian



**PEMERINTAH KOTA SURABAYA
KECAMATAN WONOKROMO
KELURAHAN WONOKROMO**

Jl. Pulo Wonokromo No. 253 B Surabaya 60243
Telp. (031) 8293040

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Prima Sri Poerwiendari, SE

Jabatan : Lurah Wonokromo

Menyatakan bahwa :

NO	NAMA	NIM
1	Adam Permana Putra	1222000058

Bahwa nama diatas telah melaksanakan Penelitian dengan judul IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE GUNA EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN WONOKROMO KOTA SURABAYA di Kelurahan Wonokromo Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya.


Mengetahui,

Lurah Wonokromo




Prima Sri Poerwiendari, SE

Lampiran 6 Kartu Bimbingan


UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Kampus: Jl. Semolowaru 45 Surabaya 60118. Telp (031) 5931800 Fst 146&141 E-mail: feb@untag-sby.ac.id

SEMESTER
 Gasal / ~~Genap~~
 2023, 2024

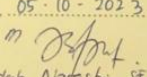
KARTU BIMBINGAN SKRIPSI


Nama Mahasiswa / NBI : Adom Permata Putra / 122200009
 Nama Pembimbing : Maulidah Narasthi, SE, MA
 Judul Skripsi : Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Guna Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Wonorejo Kota Surabaya

Mulai Program Skripsi : Semester Thn. Ak. Selesai Bimbingan Tanggal

No.	HARI / TANGGAL	KONSENTRASI		PARAF
		BAB / HAL	KETERANGAN REVISI	
1	12/9/23	Topik/Judul	Revisi. Coer kebahasan	04
2	15/9/23	Topik/Judul	ACC. Siapkan Bab 1	04
3	19/9/23	Bab 1 Pnp	Revisi Minor. Siapkan Bab 2	04
4	27/9/23	Bab 2 Pnp	Revisi Minor. Siapkan Bab 3	04
5	29/9/23	Bab 3 Pnp	Revisi Minor. Siapkan pedoman wawancara + ketengkapn sidang	04
6	05/10/23	Bab 1-3	ACC. Siapkan Bertas sidang	04
7	14/12/23	Bab 4	Revisi Substansi	04
8	19/12/23	Bab 4.5	ACC. Siapkan bertas sidang	04

Perpanjangan I _____
 Semester : _____
 Th. Ak. : _____
 Paraf Kajur : _____

Surabaya, 05.10.2023

 Maulidah Narasthi, SE, MA
 (Nama dan tanda tangan Pembimbing)

Lampiran 7 Uji Turnitin (Uji Plagiasi)

IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE GUNA EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN WONOKROMO KOTA SURABAYA

ORIGINALITY REPORT

20% SIMILARITY INDEX	20% INTERNET SOURCES	10% PUBLICATIONS	9% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	----------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	eprints.umpo.ac.id Internet Source	5%
2	journal.unimar-amni.ac.id Internet Source	2%
3	yrpipku.com Internet Source	2%
4	text-id.123dok.com Internet Source	2%
5	perpustakaan.poltektegal.ac.id Internet Source	2%
6	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	2%
7	pdfcoffee.com Internet Source	2%
8	ejurnal.budiutomomalang.ac.id Internet Source	1%

repository.umsu.ac.id

Lampiran 8 Bukti Publikasi



YAYASAN DRESTANTA PELITA INDONESIA

ASOSIASI RISET EKONOMI DAN AKUNTANSI INDONESIA

Alamat : Cluster G 11 No 17, Jl. Piamongan Indah, Kadungwringin,
Pedurungan, Kota Semarang, Jawa Tengah, Kode Pos 50195
Nomor SK : AHU-0008016.AH.01.04.Tahun 2022; Tanggal SK: 03 April 2022

SURAT KETERANGAN TERIMA PAPER

No.247/ANGGARAN/AREAI/A/2024

Kepada Yth,
Bapak / Ibu / Saudara / i : **Adam Permana Putra, Maulidah Narastri**
di -
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dengan hormat,
Kami dari Redaksi **Anggaran: Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi** dengan **e-ISSN : 3031-3384, p-ISSN : 3031-3392** menyampaikan bahwa artikel bapak/ibu dengan judul:

“Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Guna Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya”

telah diterima dan sudah direview dan dinyatakan diterima (ACCEPTED) dan akan diterbitkan di **Volume 2 Nomor 1 Edisi Maret 2024**

Kami mengucapkan terimakasih banyak atas kepercayaan bapak/ibu untuk menerbitkan artikel terbaik, kami akan kembali menginformasikan tahap proses berikutnya sampai publish (terbit). dan untuk seterusnya kami masih menunggu artikel terbaik saudara selanjutnya.

Demikianlah surat keterangan ini kami perbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana perlunya.

Semarang, 08 Januari 2024

Ketua Umum
Asosiasi Riset Ekonomi dan Akuntansi Indonesia



Dr. Imang DP, SE.,M.Si.,Ak.,CA.,ACPA
ID.KTA. ID.KTA. 2023.03.2001