



## The Quality Of Public Services Of The Kediri City Government Through An Analysis Of Compliance With Public Service Standards

### Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Kota Kediri Melalui Kajian Analisis Kepatuhan Pada Standar Pelayanan Publik

Ahmad Suprastiyo <sup>1)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Bojonegoro

Email: <sup>1)</sup> [tiyopras207@gmail.com](mailto:tiyopras207@gmail.com)

#### ARTICLE HISTORY

Received [12 Desember 2024]

Revised [23 Januari 2025]

Accepted [12 Maret 2025]

#### KEYWORDS

Compliance, Public Service  
Quality, Service Standards,  
Kediri City.

This is an open access article  
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



#### ABSTRAK

Dalam kasus Kota Kediri, penyelenggara pelayanan publik diharuskan memiliki kepatuhan terhadap standar pelayanan publik yang telah ditetapkan. Selama tahun 2021 sampai dengan tahun 2023 Pemerintah Kota Kediri tingkat kepatuhan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam kondisi sedang berjalan cukup lambat. Adapun indeks nilai kepatuhan Pemerintah Kota Kediri sejak tahun 2021-2023. Pada tahun 2021 nilai kepatuhan Kota Kediri 57,78 (zona kuning), tahun 2022 nilai kepatuhan Kota Kediri 65,22 (zona kuning) ada peningkatan nilai yang cukup kecil yaitu 7,44 sehingga masih bertahan pada zona kuning. Kota Kediri pada tahun 2023 mendapatkan nilai tingkat kepatuhan 80,13 (zona hijau) ada kenaikan nilai 14,91 dari tahun 2022. Hal ini membuat Kota Kediri masuk pada zona hijau, namun dengan nilai range bawah pada range angka zona hijau. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepatuhan pada standar pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Metode penelitian yang digunakan studi literatur serta analisis dokumen-dokumen laporan ombudsman dan Pemerintah Kota Kediri melalui analisis data kualitatif model Spradley. Temuan penelitian menunjukkan bahwa dalam kasus Pemerintah Kota Kediri tingkat kepatuhan standar pelayanan publik tinggi belum tentu diikuti dengan kualitas pelayanan

#### ABSTRACT

*In the case of Kediri City, public service providers are required to comply with the established public service standards. During 2021 to 2023, the level of compliance in the provision of public services by the Kediri City Government was quite slow. The compliance index value of the Kediri City Government from 2021-2023. In 2021, the compliance value of Kediri City was 57.78 (yellow zone), in 2022 the compliance value of Kediri City was 65.22 (yellow zone) there was a fairly small increase in value of 7.44 so that it still remained in the yellow zone. Kediri City in 2023 received a compliance level value of 80.13 (green zone) there was an increase in value of 14.91 from 2022. This makes Kediri City enter the green zone, but with a lower range value in the green zone range. This study aims to analyze the level of compliance with public service standards in improving the quality of service to the community. The research method used is literature study and analysis of ombudsman report documents and the Kediri City Government through qualitative data analysis of the Spradley model. The research findings show that in the case of the Kediri City Government, the high level of compliance with public service standards is not necessarily followed by quality of service.*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, komponen standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan.

Dalam sektor publik, pelayanan dikatakan prima apabila:

- 1) pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan/pengguna jasa,
- 2) ada standar pelayanan,
- 3) pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar, apabila belum ada standar, pelayanan yang terbaik dapat diberikan, pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal (Sedarmayanti, 2009).

Sementara itu, Islamy (2002) menyebutkan beberapa prinsip pelayanan prima untuk mewujudkan visi good governance, yaitu :

- 1) Appropriateness,
- 2) Accessibility,
- 3) Continuity,
- 4) Technicality,
- 5) Profitability,
- 6) Equitability,
- 7) Transparency,
- 8) Accountability,
- 9) Effectiveness and Efficiency.

Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar serta inovatif dalam memberikan pelayanan, maka dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan komitmen Pemerintah Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah.

Ombudsman sebagai lembaga negara mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman juga mempunyai tugas

- a) menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; b) melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan;
- b) menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- c) melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- d) melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- e) membangun jaringan kerja;
- f) melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- g) melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang. Sehingga Ombudsman mempunyai tanggung jawab menjaga terlaksananya kualitas pelayanan publik sesuai standar yang telah ditetapkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan.

Berdasarkan laporan Ombudsman tentang penilaian kepatuhan pada tahun 2021 yang dilakukan pada 587 entitas terdiri dari Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah, entitas yang mendapatkan zona hijau sejumlah 179 (30,49%), zona kuning sejumlah 316 (53,83%) dan zona merah sejumlah 92 (15,67%). Pada tahun 2022 yang dilakukan pada 586 entitas terdiri dari Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah, entitas yang mendapatkan zona hijau sejumlah 272 (46,42%), zona kuning sejumlah 250 (42,66%) dan zona merah sejumlah 64 (10,92%). Sedangkan pada tahun 2023 jumlah entitas yang mendapatkan zona hijau naik menjadi 414 (70,70%), zona kuning sejumlah 133 (22,66%) dan zona merah menurun sejumlah 39 (6,64%).

## LANDASAN TEORI

Penelitian yang terkait mengenai pelayanan publik, penelitian-penelitian ini dapat dibagi kedalam 2 (dua) kecenderungan utama. Pertama, penelitian-penelitian yang menganalisis Public Service Motivation (PSM) yang secara umum membahas seorang pegawai mempunyai motivasi dalam memberikan pelayanan publik (Wright et al., 2017), (Liu et al., 2018), (Kim, 2018), (Ward, 2019), (Budiyanti et al., 2019), Kedua, penelitian-penelitian yang memandang tata kelola organisasi penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan publik (Tournas, 2015), (Klierova & Kutik, 2017), (Negoita, 2018), (Pesti & Randma-Liiv, 2018). Tata kelola lincah diartikan sebagai kemampuan organisasi untuk merespon secara cepat perubahan yang tidak terduga dalam memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang



semakin berubah (Joiner, 2019). Tata kelola lincah juga diartikan sebagai kemampuan organisasi untuk mampu melakukan efisiensi biaya, serta meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam memanfaatkan peluang untuk melakukan tindakan yang inovatif dan kompetitif (Mrugalska, 2021; Walter, 2020). Selain itu, penelitian dalam pelayanan publik telah banyak menggunakan pendekatan teori mutu dalam pelayanan publik (Juriko Abdussamad, 2019), (Warsono et al., 2023), (Khaidir Ali, 2021) Pada penelitian lain, penelitian pelayanan publik dengan menggunakan pendekatan inovasi ditulis oleh (Suprastiyo, 2021), (Yanuar, 2019), (Khairul, 2008), (Klierova & Kutik, 2017). Adapun pendekatan teori kolaboratif pelayanan publik ditulis oleh (Lindgren et al., 2019). Berbagai pendekatan yang telah diterapkan untuk meneliti pelayanan publik. Hasil penelitian tersebut pada umumnya tidak jauh berbeda, bahwa motivasi pegawai dalam memberikan pelayanan publik masih dirasa kurang. Adapun organisasi juga memiliki kesulitan mengendalikan perilaku oportunistik pegawai dalam memberikan pelayanan publik. Kebaruan dalam penelitian ini ialah kepatuhan standar pelayanan publik dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang mana secara ontologis ditandai oleh fakta bahwa peneliti mengkonstruksi realitas yang dilihat, secara epistemologis didasarkan pada nilai dan judgment nilai dari peneliti yang memandu dan membentuk kesimpulan penelitian berdasarkan realitas – sensitifitas – konsekuensi dari perubahan dan perbedaan nilai, yang dinegosiasikan secara sosial dan diakui benar, serta penelitian kualitatif bersifat empiris dan ilmiah. Adapun strategi pendekatan kualitatif digunakan untuk menjawab fenomena, (Creswell, 2010). Penelitian ini bersumber dari data sekunder yang didapat dari laporan ombudsman selama 3 (tiga) tahun yaitu tahun 2021, 2022 dan 2023, peneliti mengolah data sekunder tersebut dengan membandingkan data setiap tahunnya. Sebagai validitas data peneliti melakukan triangulasi yaitu teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai sumber data yang telah ada dan dari selang waktu yang berbeda. Adapun analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif model Spradley sebagaimana tahapan berikut : domain analysis, taxonomic analysis, componential analysis and discovering cultural theme

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Kepatuhan Standar Pelayanan Publik di Pemerintahan Kota Kediri

Pemerintah Indonesia dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan selain melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi juga melalui Komisi Aparatur Sipil Negara (KASN) dan Ombudsman. KASN dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), sebagaimana disebutkan dalam pasal 28 UU ASN, KASN memiliki tujuan yaitu a) menjamin terwujudnya Sistem Merit dalam kebijakan dan Manajemen ASN, b) mewujudkan ASN yang profesional, berkinerja tinggi, sejahtera, dan berfungsi sebagai perekat NKRI, c) mendukung penyelenggaraan pemerintahan negara yang efektif, efisien dan terbuka, serta bebas dari praktik KKN, d) mewujudkan pegawai ASN yang netral dan tidak membedakan masyarakat yang dilayani berdasarkan suku, agama, ras dan golongan, e) menjamin terbentuknya profesi ASN yang dihormati pegawainya dan masyarakat, dan f) mewujudkan ASN yang dinamis dan berbudaya pencapaian kinerja.

Ombudsman sebagai lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman juga mempunyai tugas sebagai berikut:

- a) menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b) melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan;
- c) menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- d) melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e) melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- f) membangun jaringan kerja;
- g) melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- h) melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Sehingga Ombudsman mempunyai tanggung jawab menjaga terlaksananya kualitas pelayanan publik sesuai standar yang telah ditetapkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan. Peraturan Ombudsman RI Nomor 22 Tahun 2016, atas perubahan Peraturan Ombudsman RI Nomor 17 Tahun 2015 Tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik merupakan peraturan yang ditujukan untuk percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Ombudsman telah melakukan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sebagai bagian dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan pada beberapa entitas Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah yang dilakukan setiap tahun dengan hasil penilaian sebagaimana tabel berikut :

**Tabel 1. Jumlah Entitas Berdasarkan Zonasi Tahun 2021, 2022, 2023**

Zona Kepatuhan	Jumlah Entitas/Tahun					
	2021	%	2022	%	2023	%
Hijau	179	30,49	272	46,42	414	70,70
Kuning	316	53,83	250	42,66	133	22,66
Merah	92	15,67	64	10,92	39	6,64
Total Entitas	587	100	586	100	586	100

Sumber : Data diolah dari laporan Ombudsman tahun 2021, 2022, 2023

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa penilaian kepatuhan pada tahun 2023 yang dilakukan pada 586 entitas terdiri dari Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah, entitas yang mendapatkan zona hijau sejumlah 414 (70,70%), zona kuning sejumlah 133 (22,66%) dan zona merah sejumlah 39 (6,64%). Laporan Ombudsman tentang penilaian kepatuhan pada tahun 2022 yang dilakukan pada 586 entitas terdiri dari Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah, entitas yang mendapatkan zona hijau sejumlah 272 (46,42%), zona kuning sejumlah 250 (42,66%) dan zona merah sejumlah 64 (10,92%). Sedangkan laporan Ombudsman tentang penilaian kepatuhan pada tahun 2021 yang dilakukan pada 587 entitas terdiri dari Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah, entitas yang mendapatkan zona hijau sejumlah 179 (30,49%), zona kuning sejumlah 316 (53,83%) dan zona merah sejumlah 92 (15,67%).

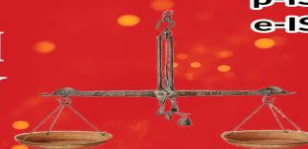
Pemerintah Kota Kediri merupakan Kota yang mengalami peningkatan zonasi kepatuhan yang cukup baik, pada tahun 2022 memperoleh zona kuning dengan nilai 65,22 sedangkan pada tahun 2023 menempati zona hijau dengan nilai 80,13 dengan opini kualitas tinggi, namun jika dibandingkan dengan Kota lainnya di wilayah Jawa Timur, Kota Kediri masih mendapatkan nilai yang rendah, sebagaimana tabel berikut :

**Tabel 2. Perbandingan Zonasi Pemerintahan Kota Tahun 2022-2023**

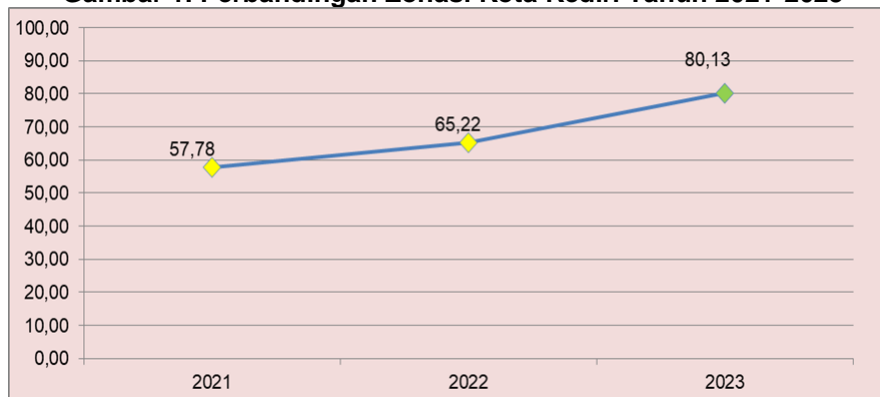
Kota	Zonasi Penilaian Kepatuhan			
	Tahun 2022	Nilai	Tahun 2023	Nilai
Kediri	Zona Kuning	65,22	Zona Hijau	80,13
Surabaya	Zona Hijau	81,10	Zona Hijau	97,49
Madiun	Zona Kuning	74,52	Zona Hijau	93,53
Malang	Zona Kuning	72,28	Zona Hijau	82,39
Blitar	Zona Hijau	81,66	Zona Hijau	88,22

Sumber : Data diolah dari laporan Ombudsman tahun 2022-2023

Berdasarkan data tersebut dapat dijelaskan bahwa Kota Kediri pada tahun 2022 masuk dalam zona kuning dengan nilai 65,22 dengan predikat kualitas sedang. Pada tahun 2023 mengalami kenaikan nilai menjadi 80,13 sehingga masuk dalam zona hijau dengan predikat kualitas tinggi. Sedangkan jika dibandingkan dengan Kota lain di Jawa Timur, seperti Kota Madiun dan Kota Malang pada tahun 2022 masuk zona kuning dengan predikat kualitas sedang, pada tahun 2023 Kota Madiun dan Kota Malang mengalami kenaikan dengan masuk zona hijau dengan predikat kualitas tertinggi. Adapun Kota lainnya seperti Kota Surabaya dan Kota Blitar pada tahun 2022 telah masuk dalam zona hijau dengan predikat kualitas tinggi dan pada tahun 2023 mengalami kenaikan nilai Kota Surabaya menjadi 97,49 dari 81,10. Kota Blitar juga mengalami kenaikan menjadi 88,22 dari 81,66.



**Gambar 1. Perbandingan Zonasi Kota Kediri Tahun 2021-2023**



Sumber : Data diolah dari laporan Ombudsman tahun 2021-2023

Berdasarkan data tersebut terpotret bahwa Pemerintah Kota Kediri untuk tingkat kepatuhan pada standar pelayanan publik mempunyai nilai dan zonasi yang lambat sejak tahun 2021-2023. Pada tahun 2021 nilai kepatuhan Kota Kediri 57,78 (zona kuning), tahun 2022 nilai kepatuhan Kota Kediri 65,22 (zona kuning) ada peningkatan nilai yang cukup kecil yaitu 7,44 sehingga masih bertahan pada zona kuning. Kota Kediri pada tahun 2023 mendapatkan nilai tingkat kepatuhan 80,13 (zona hijau) ada kenaikan nilai 14,91 dari tahun 2022. Hal ini membuat Kota Kediri masuk pada zona hijau, namun dengan nilai range bawah pada range angka zona hijau.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Pemerintah Kota Kediri tingkat kepatuhan pada standar pelayanan publik mempunyai nilai pertumbuhan yang cukup lambat pada tahun 2021 sampai dengan tahun 2022, sehingga pada tahun tersebut Pemerintah Kota Kediri tetap bertahan pada zona kuning yang artinya bahwa kualitas pelayanan publik Pemerintah Kota Kediri tingkat kepatuhan terhadap peraturan dan standar pelayanan dalam kategori kepatuhan sedang. Pada tahun 2023 Pemerintah Kota Kediri mengalami kenaikan nilai kepatuhan sebesar 14,91 dari tahun 2022 dengan nilai 65,22, sehingga Pemerintah Kota Kediri masuk dalam zona hijau dengan nilai kepatuhan 80,13 dengan kategori nilai kepatuhan tinggi. Hal ini menjadi menarik untuk dilakukan penelitian lebih lanjut dalam studi komparasi bagaimana nilai kepatuhan penyelenggara dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat juga diikuti oleh kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Budiyanti, H., Patiro, S. P. Siolemba, & Yamin, A. (2019). Public Service Motivation Measurement: A Test of Perry's Scale in Indonesia. *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)*, 23(1), 16. <https://doi.org/10.22146/jkap.39653>
- Creswell, J. W. (2010). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. PT Pustaka Pelajar.
- Joiner, B. (2019). Leadership Agility for Organizational Agility. *Sage Journals*, 5(2), 1–11. <https://doi.org/doi.org/10.1177/2394964319868321>
- Juriko Abdussamad. (2019). Quality of Public Services at the Population and Civil Registry Office of Gorontalo Regency (Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo). *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73–82. <https://doi.org/doi.org/10.37606/publik.v6i2.6>
- Khaidir Ali, R. N. R. (2021). Analysis of the Quality of Fund Disbursement Services at the Medan I State Treasury Service Office (Analisis Kualitas Pelayanan Pencairan Dana Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Medan I). *Dinamika Governance, Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(2), 331–342. <https://doi.org/doi.org/10.33005/jdg.v11i2.2772>
- Khairul, M. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Bayu Media Publishing, Malang.
- Kim, S. (2018). Public Service Motivation, Organizational Social Capital, and Knowledge Sharing in the Korean Public Sector. *Public Performance and Management Review*, 41(1), 130–151. <https://doi.org/doi.org/10.1080/15309576.2017.1358188>
- Klirova, M., & Kutik, J. (2017). One stop government – Strategy of public services for citizens and

- businesses in Slovakia. *Administratie Si Management Public*, 2017(28), 66–80.
- Lindgren, I., Østergaard, C., Hofmann, S., & Melin, U. (2019). Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. *Government Information Quarterly*, 36(3), 427–436. <https://doi.org/doi.org/10.1016/j.giq.2019.03.002>
- Liu, B., Perry, J. L., Tan, X., & Zhou, X. (2018). A Cross-Level Holistic Model Of Public Service Motivation. *International Public Management Journal*, 21(5), 703–728. <https://doi.org/10.1080/10967494.2017.1370046>
- Mrugalska, B. (2021). Organizational Agility in Industry 4 . 0: A Systematic Literature Review. *Sustainability*, 13(15), 1–23. <https://doi.org/doi.org/10.3390/su13158272>
- Negoita, M. (2018). Beyond Performance Management: A Networked Production Model of Public Service Delivery. *Public Performance and Management Review*, 41(2), 253–276. <https://doi.org/10.1080/15309576.2017.1408473>
- Pesti, C., & Randma-Liiv, T. (2018). Towards a Managerial Public Service Bargain: The Estonian Civil Service Reform. *NISPAcee Journal of Public Administration and Policy*, 11(1), 135–154. <https://doi.org/10.2478/nispa-2018-0006>
- Suprastiyo, A. (2021). Public Service Innovation : " SI N ' DUK " Program at the Department of Population and Civil Registration Bojonegoro Regency , Indonesia. *Advances in Social Sciences Research Journal*, 8(10), 269–278. <https://doi.org/https://doi.org/10.14738/assrj.810.11035>
- Suprastiyo, Ahmad. "Implementation of the Village Internet Program: Case Study of Rahayu Village, Soko Subdistrict, Tuban Regency." *Ijassjournal. Com* 4.3 (2021): 214-218.
- Suprastiyo, Ahmad, et al. "Model Of Regional Public Service Implementation: Study Of Innovation Of The City Government Of Surabaya." *Multicultural Education* 8.3 (2022): 57-60.
- Tournas, S. (2015). Learning to co-produce? The perspective of public service professionals. *International Journal of Public Sector Management*, 28(7), 583–598. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-04-2015-0073>
- Walter, A. (2020). Organizational agility : ill - defined and somewhat confusing ? A systematic literature review and conceptualization. *Management Review Quarterly*, 71, 343–391. <https://doi.org/10.1007/s11301-020-00186-6>
- Ward, K. D. (2019). Suited to Serve: The Antecedents and Perceptions of Public Service Motivation in National Service. *International Public Management Journal*, 22(1), 71–98. <https://doi.org/10.1080/10967494.2017.1325805>
- Warsono, H., Suprastiyo, A., & Astuti, R. S. (2023). Model of Implementation of Population and Civil Registration Services in the Surabaya City Government Indonesia. *Wseas Transactions on Environment and Development*, 19, 98–109. <https://doi.org/10.37394/232015.2023.19.9>
- Wright, B. E., Hassan, S., & Christensen, R. K. (2017). Job Choice and Performance: Revisiting Core Assumptions about Public Service Motivation. *International Public Management Journal*, 20(1), 108–131. <https://doi.org/10.1080/10967494.2015.1088493>
- Yanuar, R. M. (2019). Public Service Innovation (Case Study: Public Safety Center (PSC) 119 Bantul Regency as a Health and Emergency Service) (Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 04(01), 1–20. <https://doi.org/doi.org/10.31629/kemudi.v4i1.1335>