

STRATEGI PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PADA DINAS KOPERASI, USAHA MIKRO, PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KOTA BATU

Qurotul Aini¹⁾, Roro Merry Chornelia Wulandary²⁾, Hendrison Nadeak³⁾

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi

Email korespondensi : ainyqurotul03@gmail.com

Abstrak

Meningkatkan kinerja pekerja sangat penting untuk memberikan pelayanan publik yang efektif dan merata, terutama di koperasi, usaha mikro, industri, dan jasa perdagangan di Kota Batu. Penelitian ini berupaya mengidentifikasi karakteristik yang mendukung dan menghambat penerapan strategi peningkatan kinerja karyawan di pelayanan publik. Pendekatan penelitian kualitatif deskriptif digunakan. Selain observasi, dokumentasi, dan wawancara, informan yang digunakan dalam proses pengumpulan data meliputi sekretaris departemen, karyawan, dan anggota masyarakat yang menerima pelayanan. Kinerja karyawan dapat ditingkatkan melalui penggunaan teknologi informasi, penerapan aturan kerja yang jelas, pembagian kerja berdasarkan tugas dan fungsi utama (tupoksi) masing-masing sektor, dan koordinasi serta komunikasi yang lebih baik antar karyawan. Ketersediaan sumber daya manusia yang cukup, ruang kerja, dukungan jaringan internet, dan bantuan asosiasi masyarakat kepada masyarakat merupakan contoh elemen pendukung. Masalah yang menghambat meliputi manajemen data yang tidak memadai, kurangnya prosedur operasi standar pelayanan yang terdefinisi, kurangnya kemampuan teknologi masyarakat, dan prosedur birokrasi yang masih dianggap lambat oleh sebagian anggota masyarakat. Pegawai negeri sipil umumnya berkinerja cukup baik, meskipun pengembangan berkelanjutan masih diperlukan untuk meningkatkan standar pelayanan publik.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik, Strategi Peningkatan Kinerja

Abstract

Enhancing worker performance is essential for delivering effective and equitable public services, especially in Batu City's cooperatives, microbusinesses, industry, and trade services. This research attempts to identify characteristics that support and impede the application of strategies for enhancing employee performance in public services. A descriptive qualitative research approach was used. In addition to observation, documentation, and interviews, informants employed in the data-gathering process included department secretaries, employees, and members of the public who were receiving services. Employee performance can be enhanced through the use of information technology, the implementation of clear work rules, a division of labour based on the main duties and functions of each sector, and better coordination and communication among employees. The availability of enough human resources, workspace, internet network support, and community associations' assistance to the community are examples of supporting elements. Inhibiting problems include inadequate data management, a lack of defined service standard operating procedures, a lack of community technological proficiency, and bureaucratic procedures that some members of the public still perceive as sluggish. Public service employees generally perform rather well, although ongoing development is still required to raise the standard of public services.

Keywords: Employee Performance, Public Services, Performance Improvement Strategy

PENDAHULUAN

Komponen kunci dari tata kelola yang sukses adalah pelayanan publik. Untuk melayani kepentingan publik, pemerintah harus memprioritaskan nilai-nilai transparansi, keadilan, efektivitas, dan akuntabilitas. Masyarakat berhak atas layanan yang tepat waktu, mudah diakses, berkualitas tinggi, dan sesuai dengan kriteria yang ditetapkan. Untuk memenuhi tuntutan dan harapan masyarakat, perwakilan pemerintah harus terus menerapkan standar pelayanan. Melayani masyarakat sebagai pengguna layanan melibatkan lebih dari sekadar tugas administratif; hal itu juga mencakup membina hubungan kepercayaan antara masyarakat dan pemerintah. Efektivitas pegawai negeri sebagai penyedia layanan memiliki dampak signifikan terhadap kualitas layanan publik. Hasil atau pencapaian seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya sesuai dengan tanggung jawab khusus yang ditetapkan oleh instansi digunakan untuk mengukur kinerja pegawai. Anggota staf berkinerja tinggi yang dapat memberikan layanan dengan cepat, tepat, dan sesuai dengan tuntutan masyarakat dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap organisasi pemerintah. Kinerja pegawai dapat dipengaruhi melalui kemampuan, motivasi, disiplin kerja, kepemimpinan dan lingkungan kerja yang nyaman. Dengan ini pentingnya peningkatan kinerja pegawai menjadi aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pada suatu instansi pemerintahan daerah.

Lembaga-lembaga pemerintahan daerah sangat penting secara strategis dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, terutama di bidang jasa perdagangan, pertumbuhan sektor industri, pemberdayaan usaha kecil, dan pengembangan kelembagaan ekonomi. Struktur organisasi yang terdefinisi, pembagian tugas dan tanggung jawab yang tepat sasaran, serta akuntabilitas dalam pembuatan kebijakan, penyediaan layanan, dan inisiatif pembangunan sangat diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas ini. Perwakilan pemerintah harus beroperasi secara profesional, responsif, dan dengan penekanan pada kepuasan publik karena tingginya permintaan publik akan layanan di bidang-bidang ini. Namun pada kenyataannya, masih ada sejumlah tantangan, termasuk penggunaan teknologi yang tidak memadai, prosedur layanan yang buruk, dan kurangnya standar operasional layanan yang formal dan terorganisir. Keadaan ini mempersulit peningkatan kinerja karyawan dan peningkatan efektivitasnya.

Upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak terlepas dari strategi yang diterapkan oleh suatu organisasi. Strategi tersebut dapat berupa pembagian tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing di setiap bidang, perbaikan kedisiplinan dan memotivasi kinerja pegawai, pembinaan, penerapan peraturan kerja dan SOP (Standar Operasional Prosedur), peningkatan komunikasi dan koordinasi, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, keberhasilan strategi peningkatan kinerja juga dipengaruhi oleh berbagai faktor yang pendukung dan penghambat kelancara dalam berikan pelayanan, baik yang lakukan oleh pihak internal organisasi ataupun dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Banyak elemen pendukung dan penghambat yang memengaruhi seberapa baik rencana peningkatan kinerja karyawan berjalan. Ketersediaan sumber daya manusia, ruang kerja, dan fasilitas serta teknologi pendukung yang memadai adalah contoh variabel pendukung yang mungkin berasal dari dalam perusahaan. Sementara itu, faktor penghambat dapat berasal dari keterbatasan kemampuan masyarakat dalam penggunaan teknologi, pengelolaan data yang belum berjalan secara optimal, serta proses birokrasi yang masih dirasakan lambat dan berbelit-belit oleh

sebagian masyarakat. Faktor-faktor tersebut perlu disederhanakan secara mendalam agar upaya peningkatan kinerja pegawai dapat berlaku secara berkelanjutan dan tepat sasaran. Mengingat kondisi saat ini, sangat penting bagi studi ini untuk meneliti beberapa inisiatif strategis guna meningkatkan kinerja karyawan dalam penyediaan layanan publik, serta elemen-elemen yang dapat membantu atau menghambat peningkatan kinerja tersebut. Diharapkan hasil penelitian ini akan memajukan bidang ilmu administrasi publik dan, dalam aplikasi dunia nyata, berfungsi sebagai alat penilaian dan saran bagi organisasi terkait untuk terus meningkatkan standar layanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif yang spesifik untuk tujuannya, yaitu untuk mendapatkan pemahaman menyeluruh dan tinjauan lengkap tentang metode peningkatan kinerja staf dalam penyampaian layanan publik di lembaga-lembaga terkait. Metode ini dipilih karena memungkinkan para peneliti untuk secara menyeluruh memeriksa dinamika, realitas, dan proses yang terjadi di lapangan. Percobaan dimulai pada November 2025 dan berlangsung selama lima bulan. Wawancara dan observasi langsung dengan anggota staf dan pihak-pihak terkait lainnya di dalam organisasi yang sedang diselidiki memberikan data primer untuk penelitian ini. Peneliti bertindak sebagai alat utama, merekam data secara sistematis dengan alat tulis dan elektronik. Orang-orang seperti sekretaris, kepala bidang perdagangan, staf umkm, staf, koperasi, masyarakat perdagangan, masyarakat umkm, dan masyarakat koperasi nara sumber tersebut adalah informan yang dipilih secara *purposive* karena mereka sangat penting untuk peningkatan kinerja pegawai. Analisis data dilakukan dalam tiga tahap: reduksi data, untuk menyaring dan memfokuskan informasi penting, data disajikan secara terstruktur sehingga mudah dipahami, dan kesimpulan untuk ditarik sampai menjadi bukti yang kuat. Untuk memastikan bahwa hasil penelitian dapat dipercaya dan relevan secara ilmiah, teknik triangulasi digunakan untuk menjaga keabsahan data. Teknik-teknik ini mencakup uji kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peraturan yang mengatur komposisi dan pembagian aparatur pemerintahan daerah berfungsi sebagai dasar pembentukan aparatur daerah. Sebagai petunjuk untuk melaksanakan operasi pemerintahan, telah dikembangkan peraturan yang berkaitan dengan struktur organisasi, metode kerja, posisi, dan pembagian tugas dan fungsi setiap unit kerja. Untuk memastikan kesesuaian dengan peraturan yang relevan, ketentuan-ketentuan ini memberikan landasan hukum bagi lembaga-lembaga untuk melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab mereka, terutama dalam hal melayani masyarakat. Lembaga-lembaga yang menangani perdagangan, usaha mikro, koperasi, dan sektor industri diorganisasikan ke dalam sejumlah bidang kerja dengan peran yang saling melengkapi. Sektor koperasi terlibat dalam pembuatan rencana kegiatan, penetapan pedoman kebijakan, pengorganisasian pelaksanaan program, dan pengawasan inisiatif yang berkaitan dengan pengembangan kelembagaan dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia koperasi. Sektor yang mengelola industri dan usaha mikro bertanggung jawab atas pertumbuhan industri kecil dan menengah serta pengorganisasian dan

pelaksanaan inisiatif pemberdayaan usaha mikro. Untuk mempromosikan dan mengembangkan operasi perdagangan, khususnya inisiatif untuk meningkatkan aktivitas ekspor, sektor perdagangan melakukan tugas perencanaan, koordinasi, dan pengendalian. Wewenang dan kewajiban bersifat spesifik untuk lingkup tanggung jawab masing-masing sektor.

Penelitian menunjukkan bahwa penugasan kerja yang tepat untuk setiap wilayah memiliki dampak besar pada kinerja staf dalam memberikan layanan publik. Karyawan melaksanakan tugas layanan sesuai dengan spesialisasi mereka, yang meningkatkan organisasi dan fokus proses layanan. Selain itu, pembagian kerja yang jelas membantu mengurangi kesalahpahaman departemen, meningkatkan konsentrasi dalam penyampaian layanan, dan membantu pekerja dalam memahami tugas kerja mereka. Dalam organisasi yang terlibat dalam koperasi, usaha mikro, industri, dan perdagangan, kinerja karyawan dan kualitas layanan publik dievaluasi menggunakan dua set indikator kinerja dan indikator layanan. Indikator kinerja terutama berfokus pada aspek kualitas pekerjaan, ketepatan penyelesaian tugas, kemampuan kolaborasi, inisiatif, dan rasa tanggung jawab karyawan. Sementara itu, indikator layanan menekankan tingkat efisiensi, keterjangkauan, keterbukaan informasi, jaminan keamanan bagi pengguna layanan, kemudahan penggunaan proses layanan, kejelasan dan prediktabilitas waktu layanan, dan penerapan prinsip keadilan dalam layanan publik. Berdasarkan temuan studi tersebut, mayoritas pekerja telah berupaya memberikan layanan sesuai dengan metrik kinerja dan layanan. Pegawai dapat dinilai sudah mampu dalam menyelesaikan tugas pelayanan sesuai dengan yang diberikan dan berupaya memberikan pelayanan yang tepat waktu kepada masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti belum tersedianya SOP pelayanan yang tertulis dan menyeluruh, sehingga pelaksanaan pelayanan masih sangat bergantung pada kebiasaan lama. Kondisi ini sangat berpotensi dapat menimbulkan perbedaan dalam pelaksanaan pelayanan antarpegawai dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Dua Indikator yang di gunakan atas yaitu kinerja dan pelayanan yang digunakan untuk penelitian ini sejalan dengan ketentuan dalam peraturan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang kualitas pelayanan publik, yang menuntut pelayanan publik berjalan secara cepat, tepat, mudah, terjangkau, dan akuntabel. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan tidak hanya bergantung pada kemampuan setiap individu pegawai, tetapi juga dari struktur organisasi yang jelas, kejelasan pembagian tugas, serta keberadaan aturan dan SOP yang jelas sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan publik.

▪ **Komunikasi**

Meningkatkan kinerja karyawan dalam memenuhi kebutuhan publik, komunikasi merupakan komponen penting. Distribusi informasi, kolaborasi perusahaan, dan interaksi pejabat publik semuanya secara jelas menunjukkan pentingnya komunikasi. Menurut penelitian, lembaga terkait telah menggunakan berbagai saluran komunikasi untuk menyampaikan informasi dan layanan, baik secara langsung melalui layanan tatap muka maupun secara tidak langsung melalui media digital, aplikasi layanan, situs web resmi, email, dan platform koordinasi masyarakat. Berdasarkan wawancara, beberapa orang berpendapat bahwa penggunaan media digital untuk menyampaikan informasi layanan cukup bermanfaat.

Namun, komunikasi belum sepenuhnya dioptimalkan. Menurut sejumlah informan masyarakat, mereka yang memiliki keterampilan teknis yang kurang mungkin kesulitan untuk sepenuhnya memahami informasi yang mereka terima. Hal ini menyiratkan bahwa sepanjang proses pelayanan, masyarakat masih membutuhkan dukungan langsung dari perwakilan pemerintah. Oleh karena itu, agar masyarakat secara keseluruhan dapat memahami informasi, sangat penting agar informasi tersebut disampaikan dengan lebih jelas, sederhana, dan konsisten.

Berdasarkan pengamatan, aturan dan regulasi umumnya dipatuhi dalam penyampaian layanan. Karyawan memanfaatkan fasilitas di tempat kerja mereka sendiri untuk memungkinkan operasi layanan yang efektif. Selain itu, karyawan melaksanakan tugas layanan secara terkoordinasi sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa penyampaian layanan yang teratur dan sistematis telah diterapkan dalam upaya untuk meningkatkan kinerja pekerja. Meskipun demikian, keterlambatan atau pulang lebih awal merupakan tanda bahwa sebagian karyawan masih kurang memiliki kendali diri atas jam kerja mereka. Prosedur pelayanan publik tertunda sebagai akibat dari jam kerja yang diperpanjang. Masalah ini menyiratkan bahwa untuk mengelola pelayanan secara lebih efektif dan efisien, disiplin staf harus diperkuat.

▪ Sumber Daya

Ketersediaan sumber daya manusia yang memadai, baik dari segi jumlah pekerja maupun pembagian tanggung jawab yang jelas di setiap bidang kerja, mendukung penyampaian layanan publik, menurut hasil penelitian. Selain itu, infrastruktur dan fasilitas layanan yang memadai membantu proses layanan berjalan lancar. Karyawan mampu memberikan layanan secara lebih efektif dan sesuai dengan tuntutan masyarakat ketika pekerjaan dibagi sesuai dengan setiap bidang. Kondisi ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia yang ada saat ini, baik dari segi jumlah maupun struktur organisasi, memberikan dukungan yang signifikan untuk keberhasilan penyediaan layanan publik. Faktor lain yang berkontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan adalah aksesibilitas infrastruktur dan fasilitas. Berdasarkan wawancara, fasilitas kerja termasuk peralatan komputer, akses internet, ruang layanan, dan gedung layanan terpadu dianggap sangat bermanfaat dalam menyederhanakan pelaksanaan pekerjaan dan mempercepat proses pelayanan publik. Selain itu, penerapan sistem layanan berbasis teknologi membantu staf beroperasi lebih efisien dengan menghemat waktu dan tenaga saat memberikan layanan.

Pemanfaatan teknologi informasi juga menjadi salah satu bagian terpenting dari sumber daya yang mendukung kinerja pegawai agar dapat lebih baik. Dengan adanya pelayanan yang berbasis teknologi dinilai mampu meningkatkan efisiensi kerja pegawai karena dapat menghemat waktu kerja dan tenaga dalam proses pelayanan. Teknologi informasi dimanfaatkan untuk pengelolaan administrasi, penyampaian informasi, komunikasi antara pegawai dan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi berkontribusi positif terhadap peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan publik.

Dari hasil penelitian juga di temukan bahwa pemanfaatan sumber daya belum sepenuhnya berjalan secara maksimal. Masih ditemukan hambatan yang muncul dari keterbatasan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital, serta kendala dalam pengelolaan data yang dinilai sulit diperoleh peroleh dan sering kali data yang di peroleh tidak valid. Hal ini berdampak pada efektivitas pelayanan dan proses pengambilan keputusan di lingkungan dinas.

▪ Disposisi

Sikap dan karakter karyawan memiliki dampak signifikan terhadap efisiensi dan kualitas layanan publik yang ditawarkan kepada masyarakat. Ciri-ciri ini menunjukkan komitmen, tanggung jawab, dan kemauan karyawan untuk memenuhi kewajiban pelayanan mereka sesuai dengan tujuan perusahaan. Penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pekerja menunjukkan tingkat komitmen, tanggung jawab, dan kesadaran yang tinggi saat melakukan pekerjaan mereka. Beberapa karyawan masih membutuhkan pelatihan lebih lanjut untuk meningkatkan kinerja dan kualitas layanan mereka. Menurut wawancara yang dilakukan dengan masyarakat dan staf, staf umumnya ramah, responsif, dan berupaya memberikan layanan sesuai dengan protokol yang telah ditetapkan. Bagi mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi, keinginan staf untuk membantu masyarakat sangat bermanfaat, terutama dalam hal penggunaan sistem layanan digital. Namun, survei tersebut juga menemukan masalah dengan konsistensi dan ketepatan waktu dalam penyampaian layanan. Opini masyarakat tentang kualitas layanan dapat dipengaruhi oleh perbedaan ini. Akibatnya, meskipun kinerja karyawan umumnya sangat baik, implementasi oleh staf bervariasi.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sikap staf umumnya baik, kualitas layanan perlu ditingkatkan melalui pembinaan, tinjauan kinerja, dan supervisi internal. Dengan melakukan tindakan-tindakan ini, diharapkan anggota staf akan lebih disiplin, konsisten, dan berdedikasi dalam memberikan layanan publik, yang akan menjamin penyampaian layanan yang lebih efisien, ideal, dan berkelanjutan.

▪ Struktur Birokrasi

Pengendalian alokasi tugas, wewenang, dan tanggung jawab dalam penyediaan layanan publik sangat bergantung pada struktur organisasi. Koordinasi yang lancar dan kerja produktif lintas sektor dalam suatu lembaga pemerintah bergantung pada struktur organisasi yang terdefinisi dengan baik. Menurut hasil penelitian, lembaga yang diteliti memiliki struktur organisasi yang terdefinisi dengan baik dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang relevan, sehingga memfasilitasi pelaksanaan kegiatan yang efisien dan terfokus. Pembagian tugas antarbidang telah ditetapkan sesuai dengan tupoksinya masing-masing, sehingga mendukung pelaksanaan pelayanan secara terkoordinasi antar pegawai. Pembagian tugas yang jelas sangat mendukung pelaksanaan pelayanan publik secara terkoordinasi dan mencegah terjadinya tumpang tindih kewenangan antarpegawai. Dengan adanya struktur organisasi, setiap bidang memiliki tanggung jawab yang jelas terhadap pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan lingkungan kerjanya masing-masing pegawai.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam praktiknya masih terdapat keterbatasan terkait keberadaan dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan secara tertulis dan menyeluruh. Ketiadaan atau keterbatasan SOP (Standar Operasional Prosedur) menyebabkan pelaksanaan pelayanan masih bergantung pada kebiasaan kerja dan pengalaman pegawai, sehingga berpotensi menimbulkan perbedaan pelaksanaan pelayanan. Ketiadaan SOP pelayanan yang jelas juga dapat menyulitkan pegawai yang baru dalam memahami bagaimana alur pelayanan yang berlaku serta mempersulit masyarakat dalam memperoleh kepastian dalam proses pelayanan di dinas. Oleh karena itu, keberadaan SOP (Standar Operasional Prosedur)

yang tertulis, jelas dan terstandarisasi menjadi kebutuhan penting dalam mendukung peningkatan kinerja pegawai dan konsistensi kualitas pelayanan. Dengan penyusunan SOP diharapkan dapat menjadi pedoman pegawai dalam bekerja yang sama bagi seluruh pegawai sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan akuntabel.

KESIMPULAN

Penerapan aturan kerja dan prosedur operasional sebagai pedoman pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan koordinasi dan komunikasi antara karyawan dan masyarakat, serta pembagian tugas yang jelas sesuai dengan fungsi masing-masing, semuanya merupakan cara untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan publik. Upaya untuk menjaga kualitas pelayanan, ketepatan waktu, akuntabilitas, memberikan rasa aman, transparansi informasi, efisiensi, dan penerapan keadilan dan penghematan adalah contoh dari pendekatan ini. Meskipun masih ada beberapa area di mana kinerja staf belum optimal, secara keseluruhan kinerja staf dinilai cukup baik.

Selain itu, terdapat sejumlah elemen yang membantu dan menghambat upaya peningkatan kinerja karyawan. Ketersediaan sumber daya manusia yang memadai, ruang kerja yang dilengkapi dengan baik, akses internet yang mudah, penggunaan media digital, komunikasi yang efektif antara pegawai negeri, dan dukungan organisasi atau komunitas merupakan contoh faktor pendukung. Di sisi lain, hambatan meliputi manajemen data yang tidak memadai, kurangnya prosedur operasional standar yang terdokumentasi dan menyeluruh, akses publik yang terbatas terhadap teknologi, dan prosedur birokrasi yang dianggap rumit dan lambat oleh sebagian warga setempat. Untuk mencapai peningkatan kinerja staf jangka panjang, beberapa elemen yang memengaruhi efektivitas layanan harus ditangani.

REFE

- Alwi, R., Djalante, S., & Asri, L. 2024. Disiplin kerja, motivasi, dan kompetensi kerja terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, (<https://ejournal.nobel.ac.id/index.php/cai/article/view/4685> Diakses pada 22 September 2025).
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. S. P. 2019. *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hayat. 2017. *Manajemen pelayanan publik*. Malang: UB Press.
- Peraturan Wali Kota Batu Nomor 55 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Perindustrian, dan Perdagangan. (<https://jdih.batukota.go.id> Diakses pada 26 September 2025).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244. (<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38582/uu-no-23-tahun-2014> Diakses pada 30 September 2025).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.

Widanti, N. P. T. 2020. Konsep good governance dalam perspektif pelayanan publik: Sebuah tinjauan literatur. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, (<https://ojs.unud.ac.id/index.php/publicinspiration/article/view/56439> Diakses pada 25 September 2025)