

MEMBANGUN KESADARAN HUKUM MELALUI PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR KELURAHAN MARICAYA

PROMOTING LEGAL AWARENESS THROUGH THE FORMULATION OF SERVICE STANDARDS AT THE MARICAYA VILLAGE GOVERNMENT OFFICE

Ainunnisa Adam¹ dan St. Nurhikma Maulida²

¹ Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur, Politeknik STIA LAN Makassar
email: ainunnisaadam21@gmail.com

² Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur, Politeknik STIA LAN Makassar
email: maulidahikma@gmail.com

Abstrak

Reformasi birokrasi merupakan salah satu langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam mencapai visi Indonesia Maju tahun 2045. Penerapan standar pelayanan yang jelas dan terukur menjadi landasan untuk memastikan setiap tahapan pelayanan mengarah pada pelayanan publik yang lebih baik dan sesuai dengan harapan masyarakat. Sebagai penyedia pelayanan publik tingkat dasar, Kantor Kelurahan Maricaya Kota Makassar belum memenuhi tanggung jawabnya untuk menyusun standar pelayanan dan menerapkannya dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Hal ini menyebabkan masyarakat sulit mendapatkan kepastian pelayanan terkait persyaratan, waktu, hingga biaya yang dibutuhkan dalam penyelesaian pelayanan. Maka perlu disusun dan diterapkannya standar pelayanan dengan tujuan memberikan kepastian dan keterbukaan informasi kepada masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan mengumpulkan data melalui metode observasi, wawancara, telaah dokumen dan *Focus Group Discussion*. Penyusunan standar pelayanan dalam penelitian ini melibatkan petugas pelayanan dan beberapa masyarakat pengguna pelayanan pada Kantor Kelurahan Maricaya. Standar pelayanan yang disusun berpedoman pada PERMENPAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Rancangan standar pelayanan yang telah dibuat dan disepakati kemudian ditetapkan oleh Lurah Maricaya untuk diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Maricaya. Karya berupa Standar Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Usaha dan Surat Keterangan Kematian menjadi hasil akhir dari penelitian ini.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Standar Pelayanan, Kualitas Pelayanan

Abstract

Bureaucratic reform is one of the stages to improve the quality of public services in achieving the vision of Advanced Indonesia in 2045. The implementation of clear and measurable service standards is the basis for ensuring that every stage of service leads to better public services and in accordance with community expectations. As a basic level public service provider, the Makassar City Maricaya Village Office has not yet fulfilled its responsibility to develop service standards and implement them in the service delivery process. This makes it difficult for the community to obtain service guarantee regarding the requirements, time, and costs required in completing the service. So it is necessary to compile and implement service standards with the aim of providing certainty and information disclosure to the public regarding public service delivery. This research used a qualitative approach by collecting data through observation, interviews, document review and Focus Group Discussion methods. The preparation of service standards in this study involved public service officers and several service users at the Maricaya Village Office. The service standards prepared are guided by Regulation of Minister of Ministry of State Apparatus Utilization

and Bureaucratic Reform Number 15 of 2014 concerning Service Standard Guidelines. The draft service standards that have been made and agreed upon are then determined by the Maricaya Village Head to be applied in the implementation of public services at the Maricaya Village Office. The work in the form of Service Standards for letter of poverty statement, Business Certificate and Death Certificate is the final result of this research.

Keywords : *Public Services, Service Standards, Service Quality*

PENDAHULUAN

Negara Indonesia memiliki visi tahun 2045 untuk mewujudkan Indonesia Maju. Salah satu strategi pencapaian visi dan misi Indonesia 2045 berfokus pada reformasi birokrasi yang merupakan upaya tata kelola pemerintah menjadi lebih efektif, efisien, berintegritas dan mengutamakan pelayanan masyarakat (Yusfina Yusuf & Ma'mun, 2020). Berdasarkan keputusan Menteri dan Informatika Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2022 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi Kementerian Komunikasi dan Informatika 2020-2024, salah satu tujuan utama reformasi birokrasi diantaranya adalah untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah. Pelayanan publik yang baik dan berkualitas adalah salah satu wujud nyata dari *good governance*, dan proses pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat merupakan bentuk komitmen dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Fadhilah & Rahmi 2023).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bagaimana pemerintah berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik sebagai keseriusan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mewujudkan harapan masyarakat melalui kegiatan memenuhi kebutuhan bagi setiap masyarakat atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pemerintah dan swasta sebagai perpanjangan tangan dari negara memiliki misi untuk menyelenggarakan pelayanan publik dengan kualitas terbaik yang dapat memenuhi kebutuhan seluruh lapisan masyarakat (Febrianto, 2023). Masyarakat pada umumnya mengharapkan pelayanan yang baik, dengan memperhatikan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi seberapa jauh pihak penyelenggara pelayanan dapat memberikan layanan sesuai dengan harapan masyarakat (Suandi, 2019). Sistem pemberian pelayanan secara cepat, efektif, dan tepat sasaran kepada masyarakat menjadi tolok ukur pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik (Puryatama & Haryani, 2020).

Pada kenyataannya pelayanan publik yang berkualitas belum dirasakan sepenuhnya oleh masyarakat, rendahnya kualitas pelayanan masih dirasakan dan menjadi sumber ketidakpuasan masyarakat (Fakih & Lawati, 2019). Rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh

sebagian aparatur pemerintah di sebabkan kepatuhan dan disiplin terhadap standar pelayanan yang belum terlaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Hal ini menyebabkan pelayanan publik yang berbelit-belit, biaya yang tinggi, penyalahgunaan wewenang dan diskriminatif terhadap pengguna layanan (Patmasari, 2020).

Berdasarkan Hasil penilaian kepatuhan tahun 2023, Ombudsman Republik Indonesia sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik memberikan rekomendasi perbaikan kebijakan dan tata kelola guna memperkuat sistem pelayanan publik dan mencegah terjadinya maladminstrasi. Rekomendasi tersebut disampaikan kepada para Menteri, Kepala Lembaga, Gubernur, Walikota dan Bupati menunjuk pejabat yang bertanggung jawab untuk menilai dan mengawasi peningkatan kepatuhan dalam pelaksanaan pelayanan publik di mana setiap unit pelayanan wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Ombudsman, 2023). Pemerintah dalam hal ini mengamanatkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPAN dan RB) Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan pada pasal 1 (satu), bahwa wajib ditetapkan dan diterapkannya standar pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik pada setiap jenis pelayanannya.

Pemerintah perlu menerapkan standar yang jelas dan dapat diukur untuk melayani masyarakat dan memastikan setiap pihak mendapatkan pelayanan publik yang konsisten dan berkualitas. Menjamin bahwa setiap pihak dapat diperlakukan dengan adil sehingga sistem penyelenggaraan pelayanan publik harus diatur. Standar pelayanan perlu diterapkan guna mengantisipasi dan mengurangi permasalahan dalam reformasi birokrasi pelayanan publik (Shoimuna, 2024). Salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik ditingkat paling dasar adalah pemerintah kelurahan yang berkomitmen untuk melaksanakan pengelolaan kependudukan sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat (Mayasari & Budiantara, 2023). Kantor Kelurahan Maricaya Kecamatan Makassar merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik di tingkat pemerintah kelurahan yang belum melakukan kewajibannya dalam menerapkan standar pelayanan. Terbukti dari hasil observasi awal peneliti pada Kantor Kelurahan Maricaya, peneliti tidak menemukan tersedianya dokumen standar pelayanan atau informasi lengkap yang ditujukan untuk diketahui masyarakat sebagai bentuk keterbukaan informasi kepada publik, meliputi prosedur, biaya penyelenggaraan pelayanan pada kantor tersebut.

Peneliti mengkonfirmasi hasil observasi dengan melakukan wawancara kepada salah satu staf Kelurahan Maricaya sebagai petugas penyelenggara penyedia layanan Kelurahan Maricaya pada

tanggal 22 Februari 2024 yang menyampaikan bahwa kelurahan Maricaya memang belum menyusun dan menetapkan standar pelayanan pada setiap jenis pelayanan untuk memenuhi kewajibannya sebagai penyelenggara pelayanan publik. Peneliti juga melakukan wawancara kepada salah satu masyarakat yang pernah menerima layanan terkait pelayanan yang diberikan Kantor Kelurahan Maricaya. Berdasarkan hasil wawancara dari pihak penerima manfaat pelayanan, bahwa masih merasakan kesulitan untuk mendapatkan kepastian terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Maricaya, dalam hal ini terkait dengan persyaratan, prosedur, biaya, waktu dan produk pelayanan yang dihasilkan. Masyarakat juga mengharapkan adanya kepastian atas pemenuhan kebutuhan mereka sebagai penerima layanan pada Kantor Kelurahan Maricaya.

Kantor Kelurahan Maricaya sebagai penyelenggara pelayanan sudah seharusnya mampu memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik, sehingga perlu disusun dan diterapkannya standar pelayanan yang bertujuan memberikan kepastian dan keterbukaan informasi kepada masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Terdapat tiga layanan dengan jumlah pengguna dan penerima manfaat terbanyak pada Kantor Kelurahan Maricaya Kota Makassar, yaitu pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), pelayanan Surat Keterangan Usaha (SKU) dan pelayanan Surat Keterangan Kematian (SKM). Dengan demikian penelitian ini bertujuan untuk melakukan penyusunan standar pelayanan pada tiga jenis pelayanan yang banyak digunakan masyarakat dalam rangka membantu Kelurahan Maricaya sebagai penyedia layanan publik agar dapat menerapkan standar pelayanan guna meningkatkan kualitas layanan sesuai harapan masyarakat.

KAJIAN LITERATUR

Pelayanan Publik

Pemerintah harus menjamin kepastian hukum dalam hubungan antara pengguna layanan dan penyedia layanan, hal ini diatur didalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat menggunakan kepastian hukum untuk menentukan batasan dan hubungan antara hak dan kewajiban mereka (Isbandono & Pawastri, 2019). Pelayanan publik adalah dasar penyelenggaraan pemerintahan ditingkat daerah hingga pusat dan menjadi indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan publik (Aini, 2019). Kegiatan pelayanan publik merupakan proses penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam rangka memudahkan kepentingan publik (Basya et al., 2022). Pelayanan publik semakin penting karena selalu

bersinggungan dengan masyarakat yang mempunyai kepentingan dan tujuan berbeda. Dalam kaitannya dengan lembaga pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan, yang terpenting adalah melayani masyarakat dan membantu mereka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Dengan terpenuhinya kebutuhan masyarakat maka akan meningkatnya kesejahteraan masyarakat, yang dapat dicapai melalui pelayanan publik yang baik (Harsono, 2019).

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan menentukan respon yang diberikan pengguna layanan terhadap kenyataan layanan yang mereka terima. Daya tanggap, ketepatan waktu, kemampuan, dan sarana prasarana menjadi tolak ukur kualitas pelayanan yang diberikan penyedia layanan. Kualitas yang baik terjadi apabila harapan pengguna layanan terpenuhi, sedangkan kualitas yang buruk terjadi apabila harapan pengguna layanan tidak terpenuhi dengan baik (Isbandono & Pawastri, 2019). Kemampuan untuk menerapkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara efektif, efisien, dan bertanggung jawab merupakan cara untuk mengukur bagaimana pemerintah menjalankan pelayanan publik (Aini, 2019). Pelayanan publik yang berkualitas akan membuat orang yang memperoleh manfaat pelayanan merasa puas, dan kepuasan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pentingnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan publik karena segala peraturan dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah perlu untuk didukung, diketahui dan dipatuhi oleh masyarakat (Titania, 2023).

Pelayanan publik menunjukkan kemandirian masyarakat lingkungan organisasi bersangkutan, dalam upaya mempertahankan pelayanan yang memuaskan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya (Harsono, 2019). Masyarakat sebagai penerima manfaat layanan, menginginkan pelayanan yang segar dan kemampuan memahami kebutuhan serta terpenuhinya keinginan yang memuaskan dalam jangka waktu yang relatif singkat. Masyarakat juga tidak menyukai pelayanan yang berbelit-belit, panjang dan berisiko karena rantai birokrasi yang panjang (Kusuma & Suflani, 2019). Manfaat dari pelayanan yang baik nantinya akan meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah terhadap masyarakat sebagai penerima layanan dan sebagai tolak ukur pengembangan standar pelayanan. Apabila suatu lembaga pemerintah atau organisasi dapat memenuhi standar pelayanan maka dapat dianggap bahwa pemerintah atau organisasi tersebut telah menyelenggarakan pelayanan publik yang baik (Mustabir Daming & Rifdan 2023).

Standar Pelayanan

Pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan yang disediakan

oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Hal ini menjadi kewajiban dan janji kepada masyarakat untuk memberikan layanan yang memiliki kualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Apabila pemerintah atau lembaga lain menerapkan standar ini, maka dapat dianggap mereka telah memberikan layanan yang berkualitas tinggi (Salma & Nawangsari, 2022).

Terdapat dua sisi dari masalah penyelenggaraan pelayanan publik yang terjadi yakni birokrasi dan standar pelayanan publik. Sebagaimana diketahui, pemerintah Indonesia memiliki struktur birokrasi yang panjang, berat, dan kompleks di semua jenis dan tingkatan. Hal ini membuat penyelenggaraan pelayanan publik menjadi lebih rumit dan membutuhkan waktu yang lama dan biaya yang tinggi. Selain itu, salah satu kelemahan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang baik adalah tidak adanya standar pelayanan yang menjadi pedoman bagi setiap aparat pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik (Muliawaty & Hendryawan, 2020). Diterbitkannya PERMENPAN dan RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan yang selaras dengan kemampuan penyelenggara untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat. Adapun sasaran dari pedoman standar pelayanan adalah agar setiap penyelenggara dapat menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan publik secara efektif dan konsisten, maka dibuatlah pedoman standar pelayanan.

Kelurahan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, kelurahan dipimpin oleh seorang lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota yang berada di bawah kecamatan. Kelurahan sebagai pelaksana otonomi daerah tidak dapat lepas dari peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah diantaranya adalah perlunya meningkatkan proses administrasi. Salah satu tugas dari lurah adalah membantu camat untuk melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, sehingga kelurahan sebagai penyelenggara pelayanan menjadi yang terdepan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan kualitas yang baik (Asmarianti & D, 2023).

Kelurahan yang terlibat langsung dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk mempunyai komitmen yang tinggi untuk menjalankan salah satu fungsinya untuk melayani masyarakat. Para petugas kelurahan harus fokus kepada fungsinya sebagai pelayan kepada masyarakat, mengingat mereka merupakan abdi masyarakat yang dituntut untuk mampu memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Kinerja yang baik dalam rangka pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan guna masyarakat mendapatkan pelayanan prima (Mustabir Daming & Rifdan, 2023).

METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Peneliti memilih metode penelitian kualitatif karena memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data tambahan atau informasi lebih dalam yang relevan dengan penelitian. Peneliti berupaya mendeskripsikan secara rinci proses penyusunan standar pelayanan pada Kantor Kelurahan Maricaya yang dalam penyusunannya mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Sumber yang digunakan pada proses penyusunan standar pelayanan ini berasal dari data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari informasi atau keterangan langsung informan atau objek yang telah ditentukan melalui wawancara dan observasi. Informan yang menjadi target wawancara untuk menyusun standar pelayanan pada Kantor Kelurahan Maricaya diantaranya adalah Lurah Maricaya, Sekretaris Lurah, Staf Bagian Dana Kelurahan dan 6 masyarakat pengguna layanan yang terdiri dari 2 masyarakat pengguna layanan pada setiap standar pelayanan yang akan disusun. Peneliti juga melakukan observasi dengan mengamati proses pelayanan yang sedang berlangsung pada Kantor Kelurahan Maricaya. Peraturan perundang-undangan serta dokumen lain yang berkaitan dengan penyusunan standar pelayanan di Kantor Kelurahan Maricaya digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data sekunder.

Dalam proses penyusunan standar pelayanan terdapat rangkaian tahapan yang dilakukan peneliti agar terarah dan sesuai dengan tujuan penelitian. Fokus penelitian ditentukan berdasarkan data hasil wawancara dan observasi yang dilakukan saat pra-penelitian. Tahapan ini meliputi kegiatan menyusun rancangan penelitian, menetapkan lokasi penelitian hingga mengurus perizinan penelitian. Pada tahap selanjutnya peneliti melakukan penelitian dengan teknik yang telah ditentukan yaitu wawancara, observasi dan telaah dokumen untuk mengumpulkan data dan informasi sebagai bahan penyusunan standar pelayanan.

Telaah dokumen yang didapat peneliti memberikan informasi terkait objek penelitian untuk penyusunan rancangan standar pelayanan diantaranya adalah Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23

Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Pelindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial, dan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Penelitian dilakukan pada Kantor Kelurahan Maricaya yang terletak di Jl. Kijang No.25, Maricaya, Kec. Makassar, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan selama dua bulan yaitu sejak bulan April hingga bulan Mei 2024. Standar pelayanan yang disusun berdasarkan tiga layanan dengan jumlah pengguna dan penerima manfaat terbanyak pada Kantor Kelurahan Maricaya Kota Makassar, yaitu pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu, pelayanan Surat Keterangan Usaha dan pelayanan Surat Keterangan Kematian.

Proses pengumpulan data dan informasi dalam rangka penyusunan standar pelayanan berpedoman pada PERMENPAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang mencakup komponen standar pelayanan yang berkaitan dengan cara pelayanan diberikan kepada pengguna layanan (*Service delivery*) dan komponen standar pelayanan yang berkaitan dengan proses pengelolaan pelayanan di dalam organisasi (*Manufacturing*). Tahap pertama yaitu peneliti melakukan wawancara kepada pegawai Kelurahan Maricaya yaitu Lurah, Sekretaris Lurah dan Staf Bagian Dana Kelurahan. Wawancara selanjutnya dilakukan kepada 6 masyarakat pengguna layanan yang masing-masing terdiri dari 2 masyarakat untuk setiap pelayanan yang akan disusun standar pelayanan. Tahap berikutnya untuk mendukung data hasil wawancara maka peneliti melakukan observasi terkait proses penyelenggaraan pelayanan yang sedang berlangsung dengan mengamati secara langsung persyaratan apa saja yang dibutuhkan, bagaimana prosedur yang harus dilalui, berapa lama waktu yang diperlukan, berapa jumlah biaya yang harus dibayar pengguna layanan dan jumlah petugas yang dibutuhkan. Peneliti juga melakukan telaah dokumen pendukung diantaranya ialah peraturan dan perundang-undangan yang berkaitan dengan penyusunan standar pelayanan.

Pada tahap selanjutnya, setelah mengumpulkan data, peneliti membuat rancangan standar pelayanan untuk setiap layanan yang telah ditetapkan dengan meninjau format yang terkait tentang pedoman Standar Pelayanan yaitu PERMENPAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014. Rancangan standar pelayanan tersebut merupakan materi yang dibahas dalam kegiatan *Focus Group Discussion* (FGD). Dalam pelaksanaan FGD, rancangan standar pelayanan dibahas secara lebih rinci dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat dan kesanggupan penyelenggara pelayanan. Kegiatan ini juga bertujuan untuk mendapatkan data tambahan yang diperoleh dari hasil diskusi untuk dilakukan

perbaikan dan menetapkan standar pelayanan yang telah disepakati saat FGD.

Setelah dilakukan penetapan standar pelayanan yang dibuktikan dengan penandatanganan berita acara penetapan oleh Lurah Maricaya, kemudian dokumen standar pelayanan diserahkan kepada petugas penyelenggara pelayanan Kantor Kelurahan Maricaya untuk dijadikan acuan dalam memberikan pelayanan. Sebelum melakukan penerapan standar pelayanan maka penyelenggara pelayanan publik menetapkan maklumat pelayanan sebagai sebuah janji dan komitmen penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. Standar pelayanan selanjutnya disosialisasikan guna memberikan pemahaman tentang pentingnya standar pelayanan diketahui masyarakat serta menjadi acuan penyelenggaraan pelayanan petugas Kantor Kelurahan Maricaya dalam memberikan pelayanan.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan PERMENPAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, komponen standar pelayanan dibedakan menjadi dua bagian diantaranya Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service delivery*). Komponen standar pelayanan pada bagian ini sekurang-kurangnya wajib dipublikasikan oleh penyelenggara layanan kepada pengguna layanan yang mencakup persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Adapun Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*). Komponen standar pelayanan pada bagian ini bertujuan untuk menghindari kesalahan dalam menentukan persyaratan, waktu, prosedur, dan biaya pelayanan sehingga penyelenggara pelayanan harus mempertimbangkan jenis spesifikasi pelayanan yang akan ditetapkan dalam standar pelayanan, mencakup dasar hukum, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan serta evaluasi kinerja pelaksana. Penyusunan standar pelayanan pada penelitian ini dilakukan pada tiga layanan yang sering digunakan berdasarkan jumlah pengunjung dan penerima manfaat terbanyak pada Kantor Kelurahan Maricaya Kota Makassar sejak bulan Januari tahun 2023 hingga bulan Maret tahun 2024.

Layanan Surat Keterangan Tidak Mampu

Langkah awal yang dilakukan peneliti adalah dengan melakukan observasi dan wawancara terhadap segala hal yang berkaitan semua kebutuhan yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan surat keterangan tidak mampu. Persyaratan untuk mendapatkan pelayanan surat keterangan tidak mampu, masyarakat harus memiliki surat pengantar dari RT/RW setempat, *fotocopy*

Kartu Keluarga (KK) dan *fotocopy* Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemohon. Sistem, mekanisme dan prosedur pembuatan surat keterangan tidak mampu adalah masyarakat yang datang akan disambut oleh petugas pelayanan dan akan diperiksa kelengkapan dokumen. Apabila persyaratannya sudah lengkap maka dokumen pemohon akan diserahkan ke Sekretaris Lurah atau petugas operator untuk dilakukan pengimputan data ke dalam aplikasi SIM Lurah untuk dibuatkan surat keterangan tidak mampu. Langkah selanjutnya adalah petugas akan mencetak surat tersebut lalu diserahkan ke Lurah untuk di tandatangani, dan apabila Lurah sedang tidak berada di tempat maka Sekretaris Lurah akan bertanggung jawab untuk menandatangani surat tersebut. Waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan ini adalah 5 menit hingga 15 menit apabila persyaratan lengkap. Masyarakat yang menggunakan pelayanan ini tidak dipungut biaya (gratis). Hasil dari proses penyelenggaraan pelayanan ini berupa produk surat keterangan tidak mampu.

Berikut rancangan standar pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang disusun peneliti berdasarkan hasil observasi, wawancara dan telaah dokumen:

Tabel 1. Standar Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu

Jenis Pelayanan	:	Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu
Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 3. Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. 4. Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial.
Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar RT/RW 2. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pemohon 3. Fotocopy Kartu Keluarga (KK)
Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke Kantor Lurah dengan membawa dokumen persyaratan. 2. Petugas pelayanan menerima dan memeriksa kelengkapan dokumen, apabila sudah lengkap maka akan ditindaklanjuti dan akan dikembalikan untuk dilengkapi apabila dokumen persyaratan belum lengkap. 3. Petugas loket atau operator menerima dokumen untuk dilakukan pengimputan ke dalam aplikasi SIM Lurah dan mencetak surat keterangan tidak mampu 4. Lurah atau Sekretaris Lurah menandatangani surat keterangan tidak mampu. 5. Pemohon menerima surat keterangan tidak mampu.
Waktu Pelayanan	:	± 5-10 Menit (Persyaratan lengkap)
Biaya atau Tarif	:	Tidak dipungut biaya (gratis)
Produk Pelayanan	:	Surat Keterangan Tidak Mampu

Pengelolaan Pengaduan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyampaian langsung dengan datang langsung ke Kantor Kelurahan Maricaya 2. Menghubungi nomor telepon Lurah Maricaya (081244226606) 3. kotak saran yang tersedia
Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lahan parkir kendaraan 2. Ruang pelayanan 3. Kursi tunggu 4. Meja dan kursi kerja petugas 5. Alat Tulis Kantor (ATK) 6. Lemari arsip 7. Komputer 8. Printer 9. Jaringan internet.
Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu mengoperasikan komputer 2. Paham penggunaan sistem aplikasi dan informasi teknologi 3. Melakukan pelayanan prima didukung dengan sikap loyalitas, integritas kepada masyarakat pengguna layanan.
Pengawasan Internal	:	Lurah Maricaya
Jumlah Pelaksana	:	1 (Satu) Orang
Jaminan Pelayanan	:	Pemohon telah memenuhi persyaratan dokumen yang diperlukan untuk pengurusan surat keterangan tidak mampu
Jaminan Keamanan dan Keselamatan Masyarakat	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen disimpan pada lemari arsip. 2. Keamanan data pengguna layanan juga tersimpan melalui sistem komputer yang hanya bisa di akses oleh pihak tertentu data pribadi masyarakat sebagai pengguna layanan.
Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Rapat koordinasi yang dilakukan seminggu sekali

Sumber: Peneliti, 2024

Layanan Surat Keterangan Usaha

Setiap masyarakat perlu melengkapi persyaratan dokumen untuk memperoleh pelayanan yang dibutuhkan. Berdasarkan temuan wawancara dan observasi tersebut maka peneliti menyimpulkan bahwa masyarakat harus membawa surat pengantar RT/RW setempat *fotocopy* Kartu Tanda Penduduk pemohon, *fotocopy* Kartu Keluarga serta bukti-bukti usaha seperti foto usaha atau dokumen pendukung untuk mendapatkan surat keterangan usaha. sistem, mekanisme dan prosedur masyarakat untuk mendapatkan pelayanan surat keterangan usaha pada Kantor Kelurahan Maricaya, dapat disimpulkan bahwa masyarakat sebagai pemohon datang dengan membawa persyaratan dokumen yang lengkap. Pemohon yang datang akan disambut oleh petugas pelayanan dan akan diperiksa kelengkapan dokumen serta akan ditanyakan informasi terkait usaha yang akan dibuatkan surat keterangan. Apabila persyaratannya sudah lengkap maka dokumen pemohon akan diserahkan ke Sekretaris Lurah atau petugas operator untuk dilakukan pengimputan data ke dalam aplikasi SIM Lurah untuk dibuatkan surat keterangan usaha. Langkah selanjutnya adalah petugas akan mencetak surat tersebut lalu diserahkan ke Lurah untuk di tandatangani. Waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan ini adalah 5 hingga 20 menit apabila persyaratan dokumen telah dilengkapi. Pelayanan ini tidak dipungut biaya (gratis). Hasil dari proses penyelenggaraan pelayanan adalah produk surat keterangan usaha.

Berikut rancangan standar pelayanan Surat Keterangan Usaha (SKU) yang disusun peneliti berdasarkan hasil pengumpulan data penelitian:

Tabel 2. Rancangan Standar Pelayanan Surat Keterangan Usaha

Jenis Pelayanan	:	Pelayanan Surat Keterangan Usaha
Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 3. Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar 4. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Pelindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)
Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar RT/RW, 2. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemohon 3. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) 4. Bukti usaha seperti foto usaha atau dokumen pendukung.
Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke Kantor Lurah dengan membawa dokumen persyaratan. 2. Pemohon menyerahkan dokumen persyaratan kepada petugas pelayanan. 3. Petugas pelayanan menerima dan memeriksa kelengkapan dokumen, apabila sudah lengkap maka akan ditindaklanjuti dan akan dikembalikan untuk dilengkapi apabila dokumen persyaratan belum lengkap. 4. Petugas akan melakukan tanya jawab singkat terkait usaha pemohon. 5. Petugas atau operator menerima dokumen untuk dilakukan pengimputan ke dalam aplikasi SIM Lurah dan mencetak surat keterangan usaha 6. Lurah atau Sekretaris Lurah menandatangani surat keterangan usaha 7. Pemohon menerima surat keterangan usaha
Waktu Pelayanan	:	\pm 5-20 Menit (Persyaratan lengkap)
Biaya atau Tarif	:	Tidak dipungut biaya (gratis)
Produk Pelayanan	:	Surat Keterangan Usaha
Pengelolaan Pengaduan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyampaian langsung dengan datang langsung ke Kantor Kelurahan Maricaya 2. Menghubungi nomor telepon Lurah Maricaya (081244226606) 3. kotak saran yang tersedia
Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lahan parkir kendaraan 2. Ruang pelayanan 3. Kursi tunggu 4. Meja dan kursi kerja petugas 5. Alat Tulis Kantor (ATK) 6. Lemari arsip

		7. Komputer
		8. Printer
		9. Jaringan internet.
Kompetensi Pelaksana	:	1. Mampu mengoperasikan komputer
		2. Paham penggunaan sistem aplikasi dan informasi teknologi
		3. Melakukan pelayanan prima didukung dengan sikap loyalitas, integritas kepada masyarakat pengguna layanan.
Pengawasan Internal	:	Lurah Maricaya
Jumlah Pelaksana	:	1 (satu) Orang
Jaminan Pelayanan	:	Pemohon telah memenuhi persyaratan dokumen yang diperlukan untuk pengurusan surat keterangan usaha
Jaminan Keamanan dan Keselamatan Masyarakat	:	1. Dokumen disimpan pada lemari arsip.
		2. Keamanan data pengguna layanan juga tersimpan melalui sistem komputer yang hanya bisa di akses oleh pihak tertentu data pribadi masyarakat sebagai pengguna layanan.
Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Rapat koordinasi yang dilakukan seminggu sekali

Sumber: Peneliti, 2024

Layanan Surat Keterangan Kematian

Persyaratan yang dibawa oleh masyarakat ketika mengurus surat keterangan kematian pada Kantor Kelurahan Maricaya, adalah surat pengantar RT/RW yang telah ditandatangani dan distempel resmi oleh Ketua RT dan Ketua RW tempat dimana warga tersebut tinggal. Selain itu, masyarakat membawa *fotocopy* Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan *fotocopy* Kartu Keluarga (KK) bersangkutan yang meninggal serta Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang melaporkan kematian. sistem, mekanisme dan prosedur yang dilalui oleh masyarakat ketika mengurus surat keterangan kematian pada Kantor Kelurahan Maricaya, peneliti menyimpulkan bahwa pengguna layanan yang datang akan disambut oleh petugas pelayanan yang bertugas kemudian akan diperiksa kelengkapan dokumen sesuai dengan persyaratan yang dibutuhkan. Setelah lengkap maka dokumen akan diserahkan ke loket untuk di tindak lanjuti petugas melalui aplikasi SIM Lurah yang terdapat pada komputer petugas pelayanan. Surat keterangan kematian yang telah dibuat oleh petugas maka akan dicetak kemudian ditandatangani oleh Lurah. Waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan ini adalah 5 hingga 10 menit apabila persyaratan dokumen lengkap. Pelayanan ini tidak dipungut biaya atau gratis. Hasil akhir penyelenggaraan pelayanan ini adalah surat keterangan kematian.

Berikut rancangan standar pelayanan Surat Keterangan Kematian (SKM) yang disusun peneliti berdasarkan hasil pengumpulan data penelitian:

Tabel 3. Rancangan Standar Pelayanan Surat Keterangan Kematian

Jenis Pelayanan	:	Pelayanan Surat Keterangan Kematian
Dasar Hukum	:	1. Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 3. Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar 4. Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar RT/RW 2. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) dari yang meninggal 3. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) 4. Kartu Tanda Penduduk (KTP) pelapor 5. Surat Keterangan Kematian atau pemeriksaan dari rumah sakit
Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke Kantor Lurah dengan membawa dokumen persyaratan. 2. Petugas pelayanan menerima dan memeriksa kelengkapan dokumen, apabila sudah lengkap maka akan ditindaklanjuti dan akan dikembalikan untuk dilengkapi apabila dokumen persyaratan belum lengkap. 3. Petugas loket atau operator menerima dokumen untuk dilakukan pengimputan ke dalam aplikasi SIM Lurah dan mencetak surat keterangan kematian 4. Lurah atau Sekretaris Lurah menandatangani surat keterangan kematian 5. Pemohon menerima surat keterangan kematian.
Waktu Pelayanan	:	± 5-10 Menit (Persyaratan lengkap)
Biaya atau Tarif	:	Tidak dipungut biaya (gratis)
Produk Pelayanan	:	Surat Keterangan Kematian
Pengelolaan Pengaduan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyampaian langsung dengan datang langsung ke Kantor Kelurahan Maricaya 2. Menghubungi nomor telepon Lurah Maricaya (081244226606) 3. kotak saran yang tersedia
Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lahan parkir kendaraan 2. Ruang pelayanan 3. Kursi tunggu 4. Meja dan kursi kerja petugas 5. Alat Tulis Kantor 6. Lemari arsip 7. Komputer 8. Printer 9. Jaringan internet.
Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu mengoperasikan komputer 2. Paham penggunaan sistem aplikasi dan informasi teknologi 3. Melakukan pelayanan prima dengan sikap loyalitas dan integritas kepada masyarakat pengguna layanan.
Pengawasan Internal	:	Lurah Maricaya
Jumlah Pelaksana	:	1 (satu) orang

Jaminan Pelayanan	:	Pemohon telah memenuhi persyaratan dokumen yang diperlukan untuk pengurusan surat keterangan kematian
Jaminan Keamanan dan Keselamatan Masyarakat	:	1. Dokumen disimpan pada lemari arsip. 2. Keamanan data pengguna layanan juga tersimpan melalui sistem komputer yang hanya bisa di akses oleh pihak tertentu data pribadi masyarakat sebagai pengguna layanan.
Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Rapat koordinasi yang dilakukan seminggu sekali

Sumber: Peneliti, 2024

KESIMPULAN

Penyusunan standar pelayanan pada Kantor Kelurahan Maricaya perlu dilakukan sebagai penyelenggara pelayanan publik di tingkat pemerintah Kelurahan untuk melaksanakan kewajibannya dalam menerapkan standar pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam hal ini berlaku Undang-Undang tentang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009. Dalam melakukan penyusunan standar pelayanan, penelitian ini berpedoman kepada PERMENPAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Penelitian ini menghasilkan dokumen standar pelayanan yaitu pelayanan surat keterangan tidak mampu, pelayanan surat keterangan usaha dan pelayanan surat keterangan kematian. Standar pelayanan tersebut diharapkan menjadi acuan penyelenggara dalam memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik dan apabila terjadi ketidaksesuaian antara standar pelayanan dengan kenyataan yang ada, maka masyarakat berhak menuntut dan Kelurahan Maricaya harus siap bertanggung jawab untuk mendapatkan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah. Penting kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dalam pemberian pelayanan publik karena segala kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan pemerintah harus untuk didukung, diketahui dan dipatuhi oleh masyarakat.

REFERENSI

- Aini, N. (2019). Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1), 43–57. <https://doi.org/10.33474/jisop.v1i1.2671>
- Asmianti, A., & Nafiah, M. I. (2023). Perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Kantor Kelurahan Maccini Sombala Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Terapan*, 1(1), 89–106. <https://journal.stialanmakassar.ac.id/index.php/admit/article/view/1964>
- Basya, I., Herianto, D., & Ahmad, B. (2022). Standar Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. *Journal of Governance and Local Politics*, 4 No 2(1), 188–199. <http://journal.unpacti.ac.id/index.php/JGLP/article/view/546/342>
- Daming, M., & Rifdan. (2023). Gaya Kepemimpinan Demokratis Dalam Pelayanan Publik Di

- Kelurahan Balla Parrang Kecamatan Rappocini Kota Makassar. *Seminar Nasional Dies Natalis 62, 1*, 627–633. <https://doi.org/10.59562/semnasdies.v1i1.1130>
- Fadhilah, H. A., & Rahmi, H. Z. (2023). Mengungkap Tren Penelitian dalam Tata Kelola Pemerintahan yang Baik: Wawasan Bibliometrik dari. *Indonesian Journal Of Librarianship*, 4(1), 41–58.
- Fakih, F., & Lawati, S. (2019). Keterjangkauan informasi dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan*, 2(September), 1–7. <https://www.ejournal.pps-unisti.ac.id/index.php/JIASK/article/view/14%0Ahttps://www.ejournal.pps-unisti.ac.id/index.php/JIASK/article/download/14/14>
- Febrianto, M. C. (2023). Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan Dalam Mendorong Kualitas Pelayanan Publik Melalui Laporan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Negara*, 29(3), 254–274.
- Harsono, B. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. *Public Administration Journal*, 3(1), 20–38.
- Isbandono, P., & Pawastri, D. A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 48–54. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p48-54>
- Kusuma, A. C., & Suflani, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dengan Metode Servqual (Service Quality) (Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Tembong Kota Serang). *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 5(2), 1–8. <https://doi.org/10.35906/jm001.v5i2.359>
- Mayasari, B., & Budiantara, M. (2023). Penerapan Standar Pelayanan Publik di Desa Gesikan. *Jurnal Inspirasi Mengabdikan Untuk Negeri*, 2(2), 43–59.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11, 101–112. <https://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/2898%0Ahttps://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/download/2898/1285>
- Ombudsman. (2023). *Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. https://ombudsman.go.id/produk/lihat/892/LP_file_20231214_183740.pdf
- Patmasari, E. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pada Dinas Sosial Kabupaten Wajo. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Bisnis*, 2(1), 92–102. <https://www.ojs.univprima.ac.id/index.php/jiapb/article/view/68/52>
- Puryatama, A. F., & Haryani, T. N. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Studi Kepemerintahan*, 3(1), 40–54.
- Salma, S. A., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Padamalpelayanan Publik Qualityof Public Service at Public Service Mall. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(2), 170–178.
- Shoimuna, M. D. (2024). Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik. *Public Service And Governance Journal*, 5(1), 239–257.
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13–22.
- Titania, M. Y. (2023). Kualitas Dan Kepatuhan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 7(1), 281–293. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.4160>
- Yusuf, S. Y., & Ma'mun. (2020). *Reformasi Birokrasi Dalam Peningkatan Kualitas Implementasi Reformasi Birokrasi*. BPSDM KUMHAM Press.