

TRANSFORMASI LAYANAN PUBLIK MELALUI STANDAR PELAYANAN DI KANTOR KELURAHAN PA'BAENG-BAENG

TRANSFORMATION OF PUBLIC SERVICES THROUGH SERVICE STANDARDS AT PA'BAENG-BAENG SUBDISTRICT OFFICE

Adha Akil¹ dan Jessica Fransisca Tonapa²

¹ Prodi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur, Politeknik STIA LAN Makassar
email: adhaakil17@gmail.com

² Prodi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur, Politeknik STIA LAN Makassar
email: jessicatonapa@stialanmakassar.ac.id

Abstrak

Pada Kantor Kelurahan Pa'baeng-Baeng yang berlokasi di Kota Makassar belum menyusun dan menetapkan dokumen standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Tidak adanya standar pelayanan tersebut secara tidak langsung menunjukkan bahwa Kantor Kelurahan Pa'baeng-Baeng tidak memiliki pedoman atau acuan yang digunakan dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Tujuan penelitian ini agar Kantor Kelurahan Pa'baeng-Baeng memiliki indikator dalam memberikan layanan serta meningkatkan kepuasan masyarakat selaku penerima layanan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data yaitu wawancara dengan lurah, staf dan Masyarakat penerima layanan, observasi terkait pelayanan yang diberikan serta telaah dokumen. *Focused Group Discussion* (FGD) dilakukan bersama aparat Kantor Kelurahan bersama Masyarakat untuk mendapatkan masukan dalam rancangan Standar Pelayanan. Adapun hasil penelitian ini yaitu 5 (lima) jenis Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan dan yang telah ditetapkan oleh Lurah. Dengan adanya standar pelayanan diharapkan dapat menjadi dasar dalam pemberian layanan kepada masyarakat, memastikan akuntabilitas dan meningkatkan kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Kelurahan Pa'Baeng-Baeng.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Standar Pelayanan, Kualitas Pelayanan

Abstract

Pa'baeng-Baeng Subdistrict Office located in Makassar City, still needs to prepare and establish a service standard document as a benchmark in providing services to the Community. The absence of service standards indirectly indicates that the Pa'baeng-Baeng Subdistrict Office needs guidelines or references to provide public services. This research aims to show that the Pa'baeng-Baeng Subdistrict Office has indicators in providing services and increasing community satisfaction as service recipients. The research method used in this research is descriptive qualitative with data collection methods, namely interviews with the Village Head, staff and community recipients of services, observations regarding the services provided and document review. Focused Group Discussion (FGD) was conducted with the Village Office officials and the Community to obtain input in the design of Service Standards. The results of this research are 5 (five) types of service standards and service announcements that the village head has determined. The existence of service standards is hoped to become a basis for providing services to the community satisfaction, ensuring accountability and increasing community satisfaction with services at Pa'Baeng-Baeng Subdistrict Office.

Keywords: Service Standards, Service Quality, Public Services

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang dijadikan sebagai dasar dalam penyelenggaraan pemerintah. Baik ataupun tidaknya suatu pelayanan publik tersebut dapat dinilai berdasarkan transparansi proses dalam pelayanannya, akuntabilitas dimana pemberian layanan dapat dipertanggungjawabkan, partisipatif baik dari aparat kelurahan maupun masyarakat, serta kesamaan hak maupun kewajiban dalam proses pelayanan (Cahyanti, Setiyono, & Adnan, 2018). Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2009 Pasal 1 Ayat 1 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan masyarakat selaku penerima layanan menjadi bagian dari komponen utama yang begitu perlu untuk diperhatikan bagi penyedia layanan publik, Hal ini disebabkan kepuasan masyarakat merupakan faktor penentu dalam keberhasilan pemerintah selaku penyelenggara layanan dalam menyelenggarakan pelayanan publik tersebut (Riyadin, 2019).

Scoot (Ella, 2020) mengemukakan bahwa standar pelayanan dilihat sebagai norma, didalamnya menerapkan dimensi norma, diantaranya yaitu dimensi kognitif, terkait proses dalam merapkan praktik yang dianggap dapat membantu suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan; dimensi regulatif tentang sebuah arahan atau perintah yang diberikan kepada anggota dalam organisasi untuk dapat mengerjakan tugas yang ditetapkan; dimensi normatif yaitu petunjuk yang diberikan terkait tugas dan tanggung jawab tersebut dikerjakan oleh para aparat birokrasi. Keberhasilan dalam memberikan pelayanan prima dapat dilihat dari tingkat kepuasan penerima layanan. Menurut Daryanto & Setyabudi (Gamaputra, Rosalia, Khoirunisa, & Kusyeni, 2022), penyusunan suatu standar pelayanan yang efektif dan efisien memperhatikan serta menerapkan prinsip standar pelayanan sebagai acuan yang dijadikan kebijakan untuk ditaati bagi penyelenggara pelayanan maupun yang menerima layanan. Terselenggaranya pemberian layanan publik wajib dengan memiliki standar serta dipublikasikan sehingga dapat menjadi acuan/pedoman bagi pemberi maupun penerima layanan (Prissando, Fachruddin, Susanto, & Mashuri, 2022)

Salah satu faktor yang menjadi tantangan maupun kendala dari proses penyelenggaraan layanan publik yaitu berlangsungnya proses layanan di bawah standar yang sebelumnya sudah ditetapkan, layanan yang menyimpang dari prosedur, maupun terjadinya penyimpangan serta penyalahgunaan wewenang dari proses penyelenggaraan layanan publik bagi masyarakat. Dari peristiwa destruktif yang terjadi tersebut diketahui sebagai istikah maladministrasi dari layanan publik. Ada beberapa

aspek yang mendukung adanya maladministrasi layanan publik. Faktor-faktor tersebut saling berkaitan serta saling berpengaruh antara satu sama lain sehingga dari keadaan maladministrasi yang terjadi tersebut, tidak hanya disebabkan dari faktor integritas dan kompetensi penyelenggara pelayanan publik, namun hal tersebut dipengaruhi juga oleh faktor regulasi, budaya pengguna pelayanan dalam hal ini masyarakat, dan sebagainya (Godjali, Utami, & Ramadhan, 2021). Hasil penilaian Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan tahun 2023 untuk tingkat Pemerintah Kota, terdapat 51 (lima puluh satu) pemerintah kota zona hijau dengan kategori A, terdapat 36 (tiga puluh enam) pemerintah kota zona hijau dengan kategori B, terdapat 11 (sebelas) pemerintah kota zona kuning dengan kategori C. Hasil penilaian tahun 2023, Pemerintah Kota Makassar berada pada peringkat 61 (enam puluh satu) dari 98 (sembilan puluh delapan) kota di Indonesia. Hasil penilaian tahun 2023 untuk Pemerintah Kota Makassar mengalami peningkatan dari tahun 2022 dengan nilai 80,1 (delapan puluh koma satu) predikat zona hijau dengan kategori B dan 76,82 (tujuh puluh enam koma delapan dua) predikat zona kuning pada tahun 2021.

Penyempurnaan layanan sektor publik merupakan salah satu hal yang dianggap perlu dan mendesak sebagai kunci dalam kesuksesan dari reformasi administrasi pemerintah. Layanan publik sendiri memiliki tujuan dalam pemberdayaan masyarakat, bukan sebaliknya yaitu memperdaya atau menyulitkan masyarakat. Sehingga dengan itu, akan dapat meningkatkan rasa percaya dari masyarakat untuk pemerintah. Kepercayaan dari masyarakat tersebut merupakan modal awal dalam bekerja sama dan ikut berpartisipasi kedalam agenda atau rencana pembangunan. Pelayanan yang diberikan tersebut akan dapat bermanfaat dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pihak pengguna layanan serta sebagai acuan yang digunakan dalam pengembangan penyusunan standar pelayanan. Pemberi pelayanan serta masyarakat selaku pengguna layanan dalam proses dan kegiatan pelayanan akan mempunyai acuan terkait model, dasar, jangka waktu, lokasi dan alur pelayanan yang sebenarnya (Nugroho & Halik, 2016).

Kantor Kelurahan Pa'baeng-Baeng belum menyusun dan menetapkan dokumen standar pelayanan berdasarkan dari wawancara yang telah dilakukan peneliti bersama aparat kantor kelurahan serta masyarakat yang telah melakukan pelayanan, sehingga salah satu dampak dari tidak adanya standar pelayanan tersebut adalah masyarakat yang masih kesulitan untuk memperoleh informasi terkait persyaratan administrasi dan alur pelayanan. Dokumen standar pelayanan sendiri merupakan dokumen yang diwajibkan ada sebagai pedoman bagi setiap instansi penyelenggara layanan.

Sebagai penyelenggara layanan publik, maka pemerintah memiliki tanggung jawab dengan melaksanakan pelayanan berdasarkan asas yang berlaku dan diatur dalam Undang-Undang. Tidak

adanya standar pelayanan tersebut secara tidak langsung menunjukkan bahwa Kantor Kelurahan Pa'baeng-Baeng tidak memiliki pedoman atau acuan yang digunakan dalam menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat. Peneliti menganggap perlu dilakukan penyusunan Standar Pelayanan di Kantor Kelurahan Pa'baeng-Baeng sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pemberian layanan dari aparat Kantor Kelurahan serta meningkatkan kepuasan masyarakat selaku penerima layanan. Dari semua layanan yang tersedia di Kantor Kelurahan Pa'baeng-Baeng, peneliti memilih 5 (lima) layanan yang akan dibuatkan standar pelayanan. Adapun lima jenis pelayanan dipilih berdasarkan layanan yang dianggap paling sering dibutuhkan masyarakat serta rekomendasi dari sekretaris lurah dan staf di Kantor Kelurahan Pa'baeng-Baeng. Berdasarkan dari latar belakang yang telah dipaparkan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyusunan standar pelayanan pada Kantor Kelurahan Pa'baeng-Baeng Kota Makassar dan menyediakan acuan atau pedoman berupa standar pelayanan pada Kantor Kelurahan tersebut.

KAJIAN LITERATUR

Standar Pelayanan

Layanan publik yang berkualitas atau juga dikenal sebagai layanan prima adalah pemberian layanan yang baik dengan memenuhi standar kualitas. Berdasarkan Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014, standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Komponen dalam standar pelayanan dikategorikan dalam dua bagian. Pertama, komponen yang berkaitan dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*), diantaranya yaitu persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi. Kedua, komponen terkait proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) yang mencakup dasar hukum, sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, evaluasi kinerja pelaksana.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu tolok ukur untuk menilai kinerja pemerintah secara kasat mata. Hal tersebut dibuktikan dengan masyarakat yang mampu memberikan penilaian langsung terkait dengan kinerja pemerintah yang berdasar pada kualitas layanan publik yang diterima langsung selaku pengguna layanan. Dalam hal ini karena kualitas layanan publik yang diterima masyarakat

merupakan kepentingan orang banyak serta dampak langsungnya dapat dirasakan oleh masyarakat dari seluruh kalangan (Kristiyanto, 2016). Mahmudi (Widanti, 2022) menemukan bahwa pelayanan publik merupakan seluruh bentuk kegiatan pemberian layanan untuk diberikan oleh pelaksana layanan yang bertujuan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat yang realisasinya didasarkan dengan peraturan yang berlaku. Menurut Suryono, Agus, (Suhartoyo, 2019), pelayanan publik sebagai setiap bentuk pemberian jasa layanan, baik itu berupa barang ataupun jasa publik dalam hal ini merupakan tanggung jawab pelaksana sebagai penyelenggara publik. Tujuan penyelenggaraan layanan tersebut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta untuk mentaati ketentuan yang terkandung dalam peraturan yang berlaku.

Kualitas dalam pelaksanaan pelayanan publik sendiri merupakan landasan awal dalam perwujudan bagi pemberian pelayanan yang optimal untuk masyarakat dan secara umum sebagai suatu faktor dari tumbuhnya suatu rasa percaya dari pola keterkaitan dari masyarakat kepada pemerintah, dari hal tersebut maka pemerintah memiliki kewajiban dan harus untuk memberikan jaminan layanan yang berhubungan dalam proses aktivitas layanan publik sehingga bagi seluruh masyarakat bisa mendapatkan mutu layanan yang optimal sehingga dapat membuat masyarakat menjadi merasa nyaman dalam proses pengurusan administrasi pelayanan publik (Achmad, Tahir, & Arfah, 2022). Pelayanan prima sendiri dapat dikatakan sebagai salah satu bentuk dari pengakuan pemerintah terkait tanggung jawabnya dalam penyelenggaraan serta bentuk tanggapannya atas seluruh kebutuhan dari masyarakat terkait dengan perwujudan layanan publik yang dapat lebih memuaskan bagi masyarakat yang bertujuan selaku pihak yang menggunakan jasa layanan publik tersebut. Layanan publik yang memiliki kualitas dan prima tersebut dapat menjadikan meningkatnya kepuasan serta kepercayaan masyarakat kepada selaku pihak pengguna layanan kepada pemerintah. Agar terukurnya pelaksanaan dalam pelayanan publik, maka diperlukan tolak ukur penilaian uang yang bertujuan dalam melakukan penilaian seperti apakah layanan publik yang dilakukan oleh pemerintah untuk masyarakat pengguna layanan (Titania & Nursadi, 2023).

Miles, B. Mathew (Suhartoyo, 2019) menjelaskan bahwa standar layanan yang diperuntukkan untuk masyarakat wajib untuk memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan sebagai jaminan bagi masyarakat. Hal ini dianggap penting untuk dijadikan sebagai ukuran dalam pengelolaan dalam penyelenggaraan layanan yang wajib untuk ditaati oleh pemberi maupun penerima layanan. Instansi selaku penyelenggara layanan wajib untuk memperhatikan asas pelayanan publik, yaitu transparansi, pelayanan yang diberikan harus bersifat terbuka, mudah dimengerti, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat yang membutuhkan. Akuntabilitas berarti layanan yang diberikan dapat

dipertanggungjawabkan. Kondisional, dalam pemberian layanan harus sesuai dengan kemampuan pemberi dan penerima dengan berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Partisipatif, mengikutsertakan masyarakat dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan Masyarakat. Tidak diskriminatif, yaitu penyelenggaraan layanan yang tidak boleh bersifat diskriminatif. Keseimbangan hak dan kewajiban, dimana pemberi dan penerima layanan harus memenuhi hak dan kewajibannya. (Widanti, 2022).

Kelurahan

Kelurahan merupakan wilayah yang dihuni banyak masyarakat dan memiliki organisasi pemerintahan terendah yang dibawah langsung oleh camat namun tidak berhak dalam mengelola rumah tangganya. Kelurahan sebagai bagian dari pemerintahan, kelurahan sendiri berhak untuk mengatur wilayahnya sendiri dengan lebih terbatas (Kasenda, Sambiran, & Sumampow, 2021). Melalui perkembangan, suatu Desa sendiri dapat mengubah statusnya menjadi kelurahan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan, suatu kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota yang berkedudukan di wilayah kecamatan. Pemerintah kelurahan dianggap perlu untuk dapat mandiri serta akuntabilitas publik yang memadai dalam berinteraksi yang secara langsung kepada masyarakat dilingkup pekerjaannya. Selaku unit pelaksana pemerintahan yang paling rendah dengan membawahi kecamatan, jenis layanan yang disediakan dan penyelenggaraannya dikoordinasikan langsung oleh lurah yang menjabat adalah berbagai macam dengan ciri dan kriteria yang mencakup pelayanan kebutuhan dasar dari masyarakat (Luas, Kimbal, & Singkoh, 2017).

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif untuk peneliti menyusun Standar Pelayanan sehingga peneliti berinteraksi secara langsung dan memahami masalah yang terjadi dengan lebih spesifik, transparan, dan mendalam di Kantor Kelurahan Pa'baeng-Baeng Kota Makassar. Pengumpulan sumber data penelitian ini melakukan pengumpulan sumber data primer dan data sekunder. Menurut Sugiono (Hikmah S & Tonapa, 2024), data primer merupakan data yang didapatkan langsung oleh peneliti dari sumbernya. Peneliti melakukan pengumpulan data melalui objek serta langsung dari sumber data. Sumber data dalam penelitian ini dilakukan pada Kantor Kelurahan Pa'baeng-Baeng melalui wawancara, observasi, serta telaah dokumen. Adapun informan yang dipilih berdasarkan dari orang-orang yang dianggap tahu dan mampu memberikan informasi yang benar dan sesuai terkait situasi serta kondisi tempat pelayanan dilakukan.

Menurut Sugiono (Hikmah S & Tonapa, 2024), data sekunder sendiri merupakan sumber data dan informasi yang diperoleh peneliti dengan tidak langsung, akan tetapi melalui informan wawancara maupun dokumen pendukung lainnya. Data sekunder tersebut dapat digunakan untuk menunjang beberapa data atau informasi yang telah diperoleh dari sumber data primer tadi. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, telaah dokumen observasi, serta *Focus Group Discussion (FGD)*. Menurut Sugiono (Hikmah S & Tonapa, 2024), observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang berbeda dari teknik lain karena memiliki karakteristik khusus dalam metodenya. Observasi yang telah dilakukan peneliti dengan mengamati secara langsung dari proses terselenggaranya pelayanan dan melakukan pencatatan terkait hambatan serta kebutuhan masyarakat selaku pengguna layanan dalam proses pelayanan di Kantor Kelurahan Pa'baeng-Baeng Kota Makassar. Adapun hasil dari observasi tersebut akan dimanfaatkan sebagai tambahan informasi dalam melakukan penyusunan rancangan standar layanan. Terkait dengan telaah dokumen yang juga merupakan salah satu teknik dalam pengumpulan data, adalah metode dengan melakukan kajian dari fakta yang menjadi subjek peneliti. Dalam penelitian ini, uji keabsahan data dilakukan dengan metode triangulasi. Triangulasi merupakan metode mengumpulkan data melalui cara menggabungkan data ataupun sumber yang ada. Dalam penelitian ini juga menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

HASIL PENELITIAN

Kelurahan Pa'baeng – Baeng merupakan bagian dari komponen organisasi pemerintahan dan merupakan salah satu kantor pemerintah yang memberikan pelayanan kebutuhan administrasi kependudukan. Kantor Kelurahan Pa'baeng – Baeng merupakan salah satu Kelurahan yang ada di Kecamatan Tamalate, Kota Makassar yang dibentuk dan memiliki tanggung jawab dibawah Kecamatan Tamalate. Kantor Kelurahan Pa'baeng-Baeng sebagai salah satu instansi layanan publik yang memberikan layanan dengan mengelola dan mengurus data administrasi masyarakat melalui aplikasi SIM Lurah atau Aplikasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Lurah yang membantu dan memudahkan petugas atau staf dalam melakukan pelayanan bagi masyarakat dengan cara memasukkan informasi atau data yang dibutuhkan berdasarkan kebutuhan masyarakat dalam mengurus surat keterangan (suket) atau perizinan. Dalam proses penyusunan standar pelayanan, terdapat beberapa komponen yang menjadi dasar dalam penyusunan standar pelayanan, yaitu komponen terhadap proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) serta komponen terhadap proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*).

Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu

Surat ini merupakan surat yang dapat dikeluarkan oleh instansi pemerintah yang bertujuan untuk menginformasikan kondisi seseorang atau keluarga yang tergolong dalam kondisi tidak mampu atau miskin. Dokumen tersebut dapat digunakan dalam mengakses program bantuan berbagai macam layanan yang disediakan pemerintah baik di bidang sosial, kesehatan, pendidikan dan perekonomian. Adapun hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti sebelumnya, dalam melakukan pengumpulan data tersebut, peneliti melakukannya melalui kegiatan wawancara yang dilakukan bersama dengan informan terkait.

Pelayanan Surat Keterangan Usaha

Surat ini merupakan surat atau dokumen penting untuk dimiliki oleh para pelaku usaha. Surat Keterangan Usaha tersebut merupakan sebuah bukti legalitas usaha yang diterbitkan oleh pihak berwenang seperti Kelurahan setempat untuk menyatakan jika pihak yang bersangkutan tersebut memiliki sebuah usaha dengan aktivitas usaha yang jelas. Dokumen memuat informasi penting terkait suatu usaha seperti jenis usaha yang dijalankan, nama pemilik usaha, alamat, tanggal berlakunya perizinan usaha dan lain sebagainya. Adapun hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti sebelumnya, dalam melakukan pengumpulan data tersebut, peneliti melakukannya melalui kegiatan wawancara yang dilakukan bersama dengan informan terkait.

Pelayanan Surat Keterangan Belum Menikah

Surat ini merupakan surat yang dapat menginformasikan atau memberikan keterangan bahwa seseorang tersebut belum pernah melakukan pernikahan atau ketika seseorang tersebut masih berstatus sebagai lajang. Surat ini pada umumnya digunakan seseorang saat melakukan pengurusan pernikahan, syarat dalam mengajukan beasiswa, syarat dalam melamar pekerjaan atau keperluan maupun perjanjian tertentu. Adapun hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti sebelumnya, dalam melakukan pengumpulan data tersebut, peneliti melakukannya melalui kegiatan wawancara yang dilakukan bersama dengan informan terkait.

Pelayanan Surat Keterangan Beda Identitas

Surat ini merupakan surat yang juga dikeluarkan oleh pihak kelurahan instansi pemerintah. Surat tersebut dapat menginformasikan atau memberikan keterangan jika terdapat perbedaan pada data kependudukan seperti pada akta kelahiran, buku nikah, atau dokumen lain seseorang. Pada umumnya, surat tersebut dibutuhkan ketika seseorang ingin melakukan pengurusan dokumen tertentu saat ada perbedaan data pada dokumen lainnya. Sehingga, seseorang tersebut membutuhkan surat keterangan resmi yang menyatakan bahwa nama ataupun identitas yang berbeda dengan dokumen

lainnya merupakan data dengan orang yang sama. Adapun hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti sebelumnya, dalam melakukan pengumpulan data tersebut, peneliti melakukannya melalui kegiatan wawancara yang dilakukan bersama dengan informan terkait.

Pelayanan Surat Keterangan Belum Memiliki Rumah

Surat ini merupakan surat yang juga dikeluarkan oleh instansi pemerintah. Surat tersebut merupakan salah satu syarat ketika seseorang ingin mengajukan keoemilikan rumah atau KPR yang disubsidi. Surat tersebut dapat menginformasikan atau memberikan keterangan bahwa orang tersebut sebelumnya ataupun saat sekarang surat diterbitkan belum atau tidak memiliki tempat tinggal atau rumah sendiri. Adapun hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti sebelumnya, dalam melakukan pengumpulan data tersebut, peneliti melakukannya melalui kegiatan wawancara yang dilakukan bersama dengan informan terkait.

Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Tahapan selanjutnya adalah melakukan penyusunan rancangan standar pelayanan berdasarkan hasil dari wawancara yang telah dilakukan sebelumnya bersama pihak penyelenggara layanan serta penerima layanan. Informasi ataupun data yang didapat kemudian akan disesuaikan berdasarkan kebutuhan penyusunan standar pelayanan. Dokumen rancangan standar pelayanan tersebut akan dijadikan sebagai bahan diskusi kegiatan *Focus Group Discussion (FGD)* bersama Aparat Kantor Kelurahan Pa'baeng-Baeng dan masyarakat.

Penyusunan standar pelayanan wajib mengikutsertakan aparat Kantor Kelurahan serta masyarakat selaku penerima layanan agar standar pelayanan yang akan ditetapkan tersebut sesuai dengan kemampuan dari penyelenggara pelayanan dan kebutuhan masyarakat. Dalam proses peningkatan layanan, diharapkan masyarakat ikut berpartisipasi dan terlibat dalam menyusun suatu kebijakan, menyusun standar pelayanan, kegiatan survei dari kemudahan serta keterbukaan terkait informasi, respon cepat serta tanggapan bagi permasalahan dan solusi yang terbaik, bantuan teknologi dalam memudahkan pekerjaan, melakukan perbaikan serta peningkatan secara terus menerus, serta termasuk pemberitahuan adanya keluhan, aduan dan ulasan. Dengan ikut terlibatnya masyarakat dalam layanan tersebut dapat mendukung dari proses menyempurnakan standar layanan yang sudah ditetapkan sebelumnya (Magdalena, Sihombing, & Candra, 2024). Adapun metode yang digunakan dalam penyusunan standar pelayanan yaitu metode *focus group discussion (FGD)* yang merupakan metode yang digunakan dengan melibatkan masyarakat untuk membahas lebih dalam terkait rancangan standar pelayanan dan dapat apabila dianggap perlu untuk mengundang narasumber ahli terkait standar pelayanan. Kegiatan *focus froup discussion (FGD)* dilakukan sebagai metode yang

digunakan untuk melibatkan pemberi dan penerima layanan yang ada di Kantor Kelurahan Pa'baeng-Baeng Kota Makassar dalam penyusunan rancangan standar pelayanan.

Tahapan selanjutnya setelah dilakukan penyusunan rancangan standar pelayanan, maka rancangan standar pelayanan tersebut akan dibahas dalam kegiatan *focus group discussion (FGD)* dimana pada kegiatan tersebut ikut melibatkan pemberi dan penerima layanan yang ada di Kantor Kelurahan Pa'baeng-Baeng Kota Makassar. Kegiatan Focus Group Discussion (FGD) tersebut dihadiri Sekretaris Kelurahan beserta jajarannya dan empat orang perwakilan masyarakat. Melalui kegiatan *Focus Group Discussion (FGD)* yang dilakukan tersebut, seluruh pihak dapat memberikan saran perbaikan dan masukan yang bertujuan untuk menyempurnakan rumusan standar pelayanan untuk selanjutnya akan dilakukan Penetapan Standar Pelayanan.

Dalam kegiatan *Focus Group Discussion (FGD)* menghasilkan saran perbaikan dan masukan terkait rancangan standar pelayanan yang telah dibuat. Pertama, perbaikan dengan menambahkan persyaratan bukti pelunasan PBB untuk pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu. Kedua, perbaikan dengan menambahkan persyaratan keterangan surat pernyataan belum memiliki rumah dari yang bersangkutan atau wali dan materai 10.000 sebanyak dua lembar. Ketiga, perbaikan dengan menambahkan persyaratan bukti pelunasan retribusi sampah dan pelunasan PBB pada pelayanan Surat Keterangan Usaha. Keempat, perbaikan dengan menambahkan persyaratan bukti pelunasan retribusi sampah dan pelunasan PBB pada pelayanan Surat Keterangan Belum Menikah. Kelima, perbaikan dengan menambahkan persyaratan surat pernyataan, bukti pelunasan retribusi sampah dan pelunasan PBB serta materai 10.000 dua lembar.

Penetapan Standar Pelayanan

Pedoman dalam penyelenggaraan layanan publik serta acuan dalam penilaian kualitas layanan yang merupakan suatu kewajiban sekaligus janji penyelenggara pelayanan yang diperuntukkan kepada masyarakat dalam rangka pemberian layanan yang optimal, berkualitas, efektif, murah dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat sesuai layanan yang dibutuhkan. Pemerintah selaku penyelenggara memiliki kewajiban dalam melakukan penyusunan sekaligus menetapkan standar pelayanan dengan melihat kemampuan dari penyelenggara layanan, apa yang dibutuhkan masyarakat selaku pihak penerima layanan, dan kondisi lingkungan. Dalam proses penyusunan dan penetapan standar pelayanan, pihak penyelenggara pelayanan harus mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait lainnya. Pengikutsertaan masyarakat serta pihak terkait lainnya dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, berkaitan erat pada jenis layanan, berkompetensi dan memprioritaskan musyawarah bersama, serta memperhatikan keanekaragaman (Nugroho & Halik, 2016). Standar

pelayanan tersebut telah disepakati bersama dan ditetapkan oleh ibu Saharwati selaku Sekretaris Lurah Pa'baeng-Baeng Kota Makassar. Penetapan Standar Pelayanan tersebut dibuktikan dengan penandatanganan berita acara dalam kegiatan *Focus Group Discussion (FGD)* dan berita acara penetapan standar pelayanan.

Penerapan Standar Pelayanan

Berdasarkan dari hasil yang diperoleh melalui penetapan standar pelayanan yang dilakukan sebelumnya kemudian akan diterapkan oleh pihak kelurahan. Pelaksanaan penerapan standar pelayanan ini dilakukan dengan sosialisasi bersama aparat Kantor Kelurahan serta masyarakat. Hal ini dianggap perlu untuk dilakukan agar dengan adanya kegiatan penerapan standar pelayanan tersebut dapat memberikan persamaan persepsi terkait standar pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat bertujuan untuk memberikan informasi yang dianggap perlu diketahui dan dipahami masyarakat selaku pengguna layanan yang akan diperoleh masyarakat saat melakukan pelayanan.

Penetapan Maklumat Pelayanan

Sebelum melakukan publikasi standar pelayanan tersebut, Kantor Kelurahan tersebut berkewajiban dalam melakukan penyusunan maklumat pelayanan yang dimana merupakan pernyataan tertulis yang memuat seluruh rincian terkait dengan kewajiban serta janji yang terkandung didalam suatu standar pelayanan. Dengan keberadaan maklumat layanan tersebut pada suatu instansi layanan publik menyatakan bahwa instansi tersebut dapat mempertanggungjawabkan segala janji yang merupakan kewajiban instansi tersebut. Dengan penetapan tersebut, sehingga masyarakat memperoleh kekuatan hukum yang apabila instansi atau unit pelayanan publik tersebut tidak menjalankan pelayanan berdasarkan dengan standar layanan yang sudah ada (Lukman, Suwanda, & Santoso, 2021). Penetapan tersebut dilakukan melalui penandatanganan oleh Ibu Saharwati, S.S.T.P selaku Sekretaris Kelurahan dan akan diterapkan di Kantor Kelurahan Pa'baeng-Baeng Kota Makassar yang merupakan sebuah hal yang wajib dilakukan selaku penyelenggara layanan untuk seluruh masyarakat.

KESIMPULAN

Kajian ini memberikan dasar untuk menyiapkan standar pelayanan di Kantor Kelurahan Pa'baeng-Baeng Kota Makassar. Standar pelayanan ini sebagai pedoman yang digunakan dalam penyelenggaraan layanan dan acuan dalam melakukan penilaian terkait kualitas layanan yang merupakan kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat. Adanya standar pelayanan ini

dapat meningkatkan kinerja dan kualitas pemberian pelayanan yang diselenggarakan aparat kelurahan dengan tata kelola yang jauh lebih baik dan terorganisir sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku penerima layanan. Adapun proses dalam penyusunan standar pelayanan tersebut melalui beberapa tahapan dengan melakukan identifikasi dari komponen-komponen pada standar pelayanan. Hasil dari identifikasi yang dilakukan tersebut kemudian dibentuk dalam konsep rancangan standar pelayanan. Selanjutnya rancangan standar pelayanan tersebut dibahas bersama aparat kelurahan dan masyarakat selaku pemberi dan penerima layanan melalui kegiatan *focus group discussion (FGD)*. Setelah dilakukan perbaikan rancangan standar pelayanan dari hasil kegiatan *Focus Group Discussion (FGD)* tersebut, dilakukan penetapan dan penerapan standar pelayanan serta penetapan maklumat pelayanan sebagai janji dan kesanggupan penyelenggara pelayanan yang telah disahkan oleh Sekretaris Lurah Pa'baeng-Baeng. Adapun hasil yang diperoleh dari penelitian ini berupa Standar Pelayanan terkait 5 Pelayanan, diantaranya yaitu Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu, Pelayanan Surat Keterangan Usaha, Pelayanan Surat Keterangan Belum Menikah, Pelayanan Surat Keterangan Beda Identitas, dan Pelayanan Surat Keterangan Belum Memiliki Rumah, serta menghasilkan Maklumat Pelayanan dan Infografis terkait lima jenis pelayanan tersebut.

REFERENSI

- Achmad, D., Tahir, N., & Arfah, S. R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(4), 1088–1098. Diambil dari <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/8621>
- Cahyanti, A. P., Setiyono, B., & Adnan, M. (2018). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Sesuai Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Studi di Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2016-2017. *Journal of Politic and Government Studies*, 7(3), 41–50. Diambil dari <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/21112>
- Ella, S. (2020). Optimalisasi Pelayanan Publik melalui Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 13(1), 127–141. Diambil dari https://www.researchgate.net/publication/379475702_Implementasi_Program_Jebol_Anduk_Jemput_Bola_Administrasi_Kependudukan_dalam_Meningkatkan_Kualitas_Pelayanan_Kelurahan_Kedung_Baruk_Kota_Surabaya
- Gamaputra, G., Rosalia, N. A., Khoirunisa, K., & Kusyeni, R. (2022). Penerapan Standar Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) Di Kantor Kelurahan Celep. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 5(2), 81–96. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v5i2.2662>
- Godjali, M. R., Utami, W. K., & Ramadhan, G. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Model Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Berbasis Transparansi Dan Partisipasi Warga Pada Kantor Desa Sindangsari Dan Desa Pasir Karag. *Komunitas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 9–21. <https://doi.org/10.31506/komunitas:jpkm.v1i1.11665>

- Hikmah S, N., & Tonapa, J. F. (2024). Perancangan dan Penetapan Standar Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Wala-Walaya Kecamatan Tallo Kota Makassar. *ADMIT: Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 158–170. <https://doi.org/10.33509/admit.v2i1.2550>
- Kasenda, H., Sambiran, S., & Sumampow, I. (2021). Transparansi Pengelolaan Dana Kelurahan Dalam Pembangunan Di Kelurahan Ranomea Kecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan. *GOVERNANCE*, 1(2), 1–9. Diambil dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/view/35393>
- Kristiyanto, E. (2016). Urgensi Keterbukaan Informasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Urgency of Disclosure of Information in The Implementation of Public Service). *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, 16, 231. <https://doi.org/10.30641/dejure.2016.V16.231-244>
- Luas, J., Kimbal, M., & Singkoh, F. (2017). Efektivitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Kakaskasen Dua Kecamatan Tomohon Utara Kota Tomohon. *JURNAL EKSEKUTIF*, 2(2). Diambil dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jurnaleksektif/article/view/18400>
- Lukman, S., Suwanda, D., & Santoso, Y. P. (2021). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Magdalena, N. M., Sihombing, S. B., & Candra, M. (2024). Hambatan Dan Standar Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. *Eksekusi : Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara*, 2(1), 279–285. <https://doi.org/10.55606/eksekusi.v2i1.883>
- Nugroho, M., & Halik, A. (2016). Penerapan standar pelayanan publik pada kelurahan di wilayah kota kediri. *JHP17: Jurnal Hasil Penelitian*, 1(02), 251–266.
- Prissando, F. A., Fachruddin, I., Susanto, D., & Mashuri, M. (2022). Implementasi Standar Pelayanan Program SAKTI di Kelurahan Bujel Kota Kediri. *Governance, JKMP (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik)*, 12(2), 115–123. <https://doi.org/10.38156/gjkmp.v12i2.110>
- Riyadin, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *JURNAL SIMPLEX*, 2(1). Diambil dari <https://fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JS/article/view/330>
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>
- Titania, M. Y., & Nursadi, H. (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>
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85. <https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>