

## OPTIMALISASI PELAYANAN PADA KELURAHAN KATIMBANG KECAMATAN BIRINGKANAYA KOTA MAKASSAR

### *SERVICES OPTIMIZATION IN KATIMBANG SUBDISTRICT BIRINGKANAYA DISTRICT MAKASSAR CITY*

Alya Safira<sup>1</sup> dan Sitti Khadijah Herdayani Darsim<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Prodi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur, Politeknik STIA LAN Makassar  
email: [alyasafira01@gmail.com](mailto:alyasafira01@gmail.com)

<sup>2</sup> Prodi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur, Politeknik STIA LAN Makassar  
email: [khadijahherdayani@gmail.com](mailto:khadijahherdayani@gmail.com)

#### **Abstrak**

Pelayanan Publik yang optimal tercermin dari sumber daya yang cukup untuk melaksanakan dan menyelesaikan tugas-tugas yang telah ditetapkan. Masalah-masalah penting yang masih sering terjadi seperti ketidakpastian dan kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Salah satunya adalah kelurahan Katimbang yang belum memiliki dokumen standar pelayanan. Standar pelayanan yang jelas dan terukur sangat penting dalam memberikan acuan bagi pegawai dalam melaksanakan pelayanan sehingga dapat memberikan hasil yang memuaskan. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk Menyusun standar pelayanan pada Kelurahan Katimbang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif melalui pendekatan kualitatif untuk menggambarkan fenomena yang terjadi secara alami dan menyeluruh pada Kelurahan Katimbang dan menggunakan metode pengumpulan data melalui obeservasi, wawancara dan *focus group discussion*. Hasil dari penelitian ini berupa Dokumen Standar Pelayanan yang terdiri dari tiga jenis pelayanan yaitu, Standar Pelayanan Surat Keterangan Domisili, Standar Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu, Standar Pelayanan Surat Keterangan Usaha yang dapat digunakan sebagai acuan dalam melayani masyarakat dan adapun saran yang dapat memperbaiki kualitas pelayanan di kelurahan katimbang adalah penambahan kotak saran.

**Kata Kunci** : Pelayanan Publik, Standar Pelayanan, Kualitas Pelayanan

#### **Abstract**

*Optimal public service is reflected in sufficient resources to carry out and complete the assigned tasks. Important issues that often arise include uncertainty and the quality of service, which does not meet the level of public satisfaction in receiving public services. One such issue is that Katimbang Village has not yet established a service standard document. Clear and measurable service standards are crucial as a reference for employees in providing services, ensuring that satisfactory results are achieved. Based on these issues, the objective of this study was to develop service standards for Katimbang Subdistrict in Biringkanaya District, Makassar City. This study applied descriptive qualitative approach to describe the phenomena occurring naturally and comprehensively in Katimbang Village. Data was collected through observation, interviews, and focus group discussions. The result of this study is a Service Standard Document that includes three types of services: Service Standard for Domisili Certificate, Service Standard for Certificate of Inability, and Service Standard for Business Certificate. These documents can serve as a reference for serving the public. Recommendations for improving service quality in Katimbang Subdistrict include the addition of a suggestion box.*

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

## PENDAHULUAN

Pada dasarnya, setiap manusia membutuhkan pelayanan lebih jauh lagi, pelayanan adalah bagian penting dari kehidupan manusia (Sinambela, 2010). Pelayanan publik merupakan aspek penting yang harus diperhatikan dalam pembangunan otonomi, karena tidak hanya sesuai dengan prinsip reformasi di bidang pemerintahan, tetapi juga berhubungan langsung dengan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik (Rukayat, 2017). Pelayanan tidak akan memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan berkualitas tinggi jika elemen-elemen ini tidak dijadikan pedoman (Botutihe, 2017).

Semua jenis layanan, baik barang maupun jasa, dianggap sebagai pelayanan publik atau pelayanan umum. Ini biasanya dilakukan oleh lembaga pemerintah di tingkat pusat, daerah, dan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan untuk mematuhi peraturan perundang-undangan (Ratminto, 2017). Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi masalah kebijakan yang semakin strategis karena kecenderungan perbaikan pelayanan publik di Indonesia tidak bergerak maju. Dengan demikian, angka pengangguran dapat meningkat. Selain itu, hal itu menyebabkan munculnya kerawanan sosial (Mahsyar, 2011).

Pemerintah kelurahan bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan dan hak setiap warga melalui layanan sipil yang tersedia di kantor pemerintahan, sebagai bagian dari administrasi publik. Namun, unit kerja ini masih kurang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh aparat kelurahan adalah bagian dari sistem administrasi pemerintahan, yang harus dilakukan melalui perbaikan sistem administrasi yang baik, teratur, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku, agar pelayanan publik dapat berjalan secara efektif dan efisien. Secara keseluruhan, masyarakat tidak puas dengan layanan kelurahan karena banyak kekurangan yang mengganggu mereka. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menawarkan solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang lebih berbasis pada *good governance* (Nugraha, 2018).

Pemerintah kelurahan sebagai wilayah administrasi publik yang merupakan ujung tombak pemerintahan, berkewajiban memenuhi kebutuhan dan hak bagi setiap warga negara dalam bentuk layanan sipil yang tersedia hanya di kantor pemerintahan. Pada kenyataannya unit kerja tersebut

masih belum maksimal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Satu instansi pemerintah yang masih belum memenuhi standar pelayanan yang sudah diberikan oleh pemerintah khususnya pemerintahan Kota Makassar yakni pada Kelurahan Katimbang maraknya diskriminasi pelayanan, Tidak hanya tidak adanya kejelasan tentang tarif dan biaya pelayanan, tetapi juga waktu pelayanan yang tidak tepat. Adapun data pendukung bahwa kelurahan katimbang membutuhkan standar pelayanan dengan adanya ulasan buruk dari beberapa masyarakat yang mendapatkan pelayanan kurang memuaskan yang dapat dilihat dari laman web kelurahan katimbang yang hanya mendapatkan penilaian 2,8 saja. Dengan adanya standar pelayanan yang jelas, kelurahan dapat memberikan pelayanan yang lebih efisien, transparan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan kelurahan katimbang. Adapun pemberian pelayanan yang diberikan pada Kelurahan Katimbang:

**Tabel 1. Jenis Pelayanan Kelurahan Katimbang**

No.	Jenis Pelayanan	Unit Pelaksana/Penanggung Jawab
1.	Surat Pengantar Kartu Penduduk (KTP)	Seluruh Pejabat dan Staf Kelurahan
2.	Surat Pengantar Kartu Keluarga (KK)	
3.	Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	
4.	Surat Pengantar Keterangan Domisili	
5.	Surat Pengantar Pindah Keluar Penduduk	
6.	Surat Keterangan Domisili Kantor, Lembaga, Yayasan & Perusahaan	
7.	Surat Untuk Legalisir	
8.	Surat Pengantar Pindah Datang	
9.	Surat Pengantar Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	
10.	Surat Keterangan Sudah Menikah/Belum Menikah	
11.	Surat Keterangan Janda/Duda	
12.	Surat Keterangan Usaha	
13.	Surat Keterangan Ahli Waris/Kuasa Ahli Waris	
14.	Surat Pengantar Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	
15.	Surat Keterangan Kematian	
16.	Surat Pengantar Izin Menikah	
17.	Surat Pengantar Izin Keramaian	
18.	Surat Pengantar Balik Nama PBB	
19.	Surat Pernyataan Tanah Tidak Sengketa	
20.	Surat Keterangan Lahir	

**Sumber : Data Kelurahan Katimbang, 2024**

Kelurahan Katimbang memiliki 20 jenis pelayanan yang belum memiliki standar pelayanan. Dalam Penyusunan Standar Pelayanan peneliti mengambil tiga jenis pelayanan yaitu Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Tidak Mampu dan Surat Keterangan Usaha karena berdasarkan hasil wawancara PraPenelitian pada tanggal 3 April 2024 bersama Ibu Nurhayati selaku Kasi Pemerintahan yang memberikan pernyataan bahwa dari 20 pelayanan dikelurahan

katimbang, pelayanan yang sering diakses ada empat hanya Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Usaha, dan Surat Keterangan Tanah Sengketa, Ibu Nurhayati memberikan saran bahwa memilih tiga pelayanan tersebut karena jika memilih Surat Keterangan Tanah Sengketa harus dilakukan oleh orang khusus dan berpengetahuan lebih tentang tanah. Tujuan dari Penyusunan Standar Pelayanan yang dilakukan peneliti adalah untuk memastikan bahwa aparat kelurahan sebagai penyelenggara pelayanan publik memberikan pelayanan yang terbaik. Tujuan lain dari Penyusunan Standar Pelayanan adalah untuk memastikan bahwa masyarakat mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan.

## **KAJIAN LITERATUR**

### **Konsep Standar Pelayanan**

Standar merupakan serangkaian pedoman dan aturan yang dirancang untuk mencapai konsistensi dalam produk atau layanan. Standar ini memberikan dasar bagi organisasi untuk secara terus menerus mengembangkan dan menjaga kualitas produk atau layanan mereka, mematuhi regulasi yang berlaku, dan memenuhi harapan pelanggan (Indrajit, 2017). Standar adalah hal yang umum digunakan sebagai pedoman, aturan, atau dasar untuk mengukur atau menilai kualitas, kinerja, atau hasil dari suatu produk, layanan, atau proses untuk memastikan konsistensi, kualitas, keamanan, dan efisiensi dalam berbagai industri, teknologi, pendidikan, dan kesehatan (Hoyle, 2017). Dapat disimpulkan bahwa standar adalah spesifikasi yang memberikan panduan dan peraturan agar produk atau layanan tetap konsisten, mempertahankan kualitas, patuh terhadap regulasi, dan memenuhi ekspektasi pelanggan. Adapun Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dalam peraturan ini dibedakan menjadi dua bagian yaitu *Service Point* terdiri dari Persyaratan, Sistem mekanisme, Jangka waktu, Biaya, Produk Pelayanan, Penanganan Pengaduan. *Manufacturing* terdiri dari Dasar Hukum, Sarana dan Prasarana, Kompetensi Pelaksana, Pengawasan Internal, Jumlah Pelaksana, Jaminan Pelayanan, Jaminan Keamanan dan Keselamatan, Evaluasi Kinerja.

Pelayanan merupakan suatu rangkaian proses dan kegiatan yang disusun secara cermat untuk mencapai tujuan memenuhi kebutuhan serta keinginan dari pelanggan dengan cara yang optimal dalam hal efektivitas dan efisiensi. Fokus utama dari pelayanan ini adalah pada hubungan interaksi yang terjalin antara pihak yang menyediakan layanan dengan pelanggan yang menjadi penerima layanan tersebut (Suryadi, 2024). Menurut Kotler (2018), pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan

hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Pelayanan adalah pemberitahuan jasa kepada orang lain. Pelayanan yang berkualitas didefinisikan sebagai pelayanan yang diberikan dengan cara yang ramah dan beretika sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan membuat penerimanya puas (Hasibuan, 2017). Pelayanan adalah sebuah proses yang menghasilkan produk dalam bentuk layanan, yang kemudian disampaikan kepada pelanggan (Moenir, 2015). Menurut Tjiptono (2012) pelayanan *service* bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan yang biasanya tampak *visible* atau diketahui pelanggan. Dari beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan adalah rangkaian proses dan kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan dengan efektif dan efisien. Menurut Widodo (2001), pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Prasajo (2017), prinsip standar pelayanan publik meliputi responsivitas, aksesibilitas, dan kesetaraan. Responsivitas berarti penyedia layanan harus responsif terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat. Menurut Susanto (2017), komponen penting dalam standar pelayanan publik meliputi beberapa aspek utama. Pertama adalah efisiensi dan efektivitas, yang berarti pelayanan harus diberikan dengan cara yang efisien dan efektif untuk mencapai tujuan dengan biaya yang sepadan. Kedua adalah keterlibatan masyarakat, yang menekankan bahwa standar pelayanan harus melibatkan partisipasi masyarakat dalam proses penyusunan dan evaluasi. Ketiga adalah keberlanjutan, yang memastikan bahwa pelayanan diberikan secara terus menerus dan tidak terputus, menjamin kontinuitas pelayanan. Terakhir adalah keadilan dan non-diskriminasi, yang memastikan bahwa pelayanan diberikan secara adil dan merata tanpa adanya diskriminasi.

### **Konsep Kualitas Pelayanan**

Pelayanan yang berkualitas tidak terlepas dengan komponen kinerja, responsif, ketepatan waktu, dan infrastruktur yang tersedia merupakan elemen penting yang terhubung erat dengan pelayanan publik. Hubungan dinamis terjalin antara penyedia layanan dan pengguna layanan, dan kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan tingkat kepuasan pengguna. Kualitas layanan memengaruhi bagaimana pelanggan melihatnya. Jika pelanggan merasa puas dengan layanan, itu menunjukkan bahwa layanan itu berkualitas tinggi; sebaliknya, jika pelanggan tidak puas dengan layanan menunjukkan bahwa layanan itu tidak berkualitas (Silfiah & Nabila, 2021). Kualitas pelayanan yang disediakan oleh pihak penyedia layanan menjadi tolak ukur kinerja pemerintahan.

Hal ini menjadi salah satu tuntutan dari reformasi yaitu menjalankan fungsi pemerintahan dan aparatnya sebagai penyedia layanan publik (Hikmah S & Tonapa, 2024). Adapun Karakteristik Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono (2005) diantaranya, ketepatan waktu pelayanan, aksesibilitas dan kemudahan, akurasi, sikap sopan, kecukupan informasi, kondisi dan keamanan fasilitas, dan kepuasan konsumen. Kualitas aparat pemerintah tercermin dari kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan beban tugas masing-masing. Salah satu upaya yang dilakukan dalam mengembangkan dan memelihara kualitas kerja aparat dapat dimulai dengan upaya motivasi. Disamping itu peranan kepemimpinan juga merupakan faktor yang sangat mendukung kualitas pelayanan aparat pemerintah (Mohi & Mahmud, 2018).

### **Konsep Kelurahan**

Menurut Sutrisno (2016) bahwa kelurahan berperan sebagai perwakilan pemerintah daerah dalam mengatur urusan administratif, pembangunan, dan kehidupan masyarakat di tingkat terendah. Meskipun kelurahan bukan unit otonom seperti desa, namun tetap memiliki peran vital dalam memberikan layanan publik dan mengatur wilayah administratif. Instansi Pemerintah memiliki kewajiban agar tetap fokus dalam melaksanakan pelayanan prima kepada masyarakat sehingga dapat membuat yang berkembang dan menciptakan suatu kreatifitasnya demi tujuan bersama bukan untuk melayani kepentingan dirinya sendiri akan tetapi diberikan tugas untuk melayani masyarakat (Sayuti & Nasir, 2023).

### **Optimalisasi Pelayanan**

Menurut Sari (2020), optimalisasi pelayanan adalah proses untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas dalam memberikan layanan kepada masyarakat atau pelanggan dengan memaksimalkan penggunaan sumber daya yang tersedia. Tujuan dari optimalisasi ini adalah memastikan bahwa setiap aspek dari pelayanan dapat berjalan secara efektif, mengurangi pemborosan waktu dan biaya, serta meningkatkan kepuasan penerima layanan. Optimalisasi dilakukan dengan informasi yang lebih akurat dan terperinci, pemerintah kelurahan dapat merencanakan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Misalnya, pemerintah bisa memperkirakan jenis layanan yang paling dibutuhkan berdasarkan tren data dan mengalokasikan sumber daya secara lebih efisien (Nurhadi, 2022). Adapun Faktor-faktor yang mempengaruhi Optimalisasi Pelayanan diantaranya, Penggunaan Sistem Berbasis Digital, Kualitas dan Kapasitas Pegawai, Penyederhanaan Prosedur, dan Komunikasi dan Tranparansi (Pratama, 2017).

## METODE

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yang berarti salah satu jenis pendekatan dengan ilmu-ilmu sosial yang menggunakan paradigma alam didalamnya dan berdasarkan pada teori fenomenologi (Abdussamad, 2021). Ada dua jenis data yang digunakan yang pertama adalah data primer, yang merupakan hasil yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti melalui informasi yang mereka peroleh dari observasi dan wawancara. Adapun data informan yang peneliti wawancara yaitu:

**Tabel 2. Data Informan**

No	Informan	Jumlah
1.	Alifian Mudhary S.IP Lurah Katimbang	1 Orang
2.	Nurhayati, SE Kasi Pemerintahan	1 Orang
3.	Nursiah Staf Pelaksana Pelayanan	1 Orang
4.	Masyarakat	6 Orang

**Sumber : Peneliti, 2024**

Yang kedua adalah data sekunder yang berarti peneliti tidak mendapatkan data secara langsung melainkan melalui dokumen, buku, jurnal dan artikel yang terkait (Sugiyono, 2016). Sumber data yang dimaksud adalah dari mana sumber yang diperoleh dan mempunyai informasi yang jelas tentang bagaimana data tersebut didapatkan dan dikumpulkan (Arikunto, 2016). Dikelurahan katimbang observasi dan wawancara dilakukan yang dimana hasilnya menjadi sumber data penelitian ini. Salah satu metode yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dan bukti untuk keperluan penelitian adalah pengumpulan data (Sugiyono, 2016). Peneliti menggunakan data primer menggunakan metode wawancara dan observasi, Data Sekunder yang berasal dari buku, majalah dan artikel. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk validasi data dan metode data dilakukan melalui metode wawancara, kemudian observasi dan dilanjutkan dengan telaah dokumen untuk membandingkan data yang didapatkan (Sugiyono, 2016).

## HASIL PENELITIAN

Kelurahan Katimbang terletak di 5°08'22.40" LS dan 119°31'25.50" BT, dengan 4.766 pria dan 5.005 perempuan. Kantor kelurahan Makassar berada di Jalan Paccerakkang. Menurut Pasal 4 Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 2 Tahun 2015 tentang Pembentukan Kelurahan Minasa Upa, Kelurahan Bonto Duri, Kelurahan Biring Romang, Kelurahan Bitowa, Kelurahan Laikang, Kelurahan Berua, Kelurahan Katimbang, Kelurahan Bakung, Kelurahan Buntusu, dan Kelurahan

Kapasa Raya, Kelurahan Katimbang dibentuk setelah pemekaran dari Kelurahan Paccerakkang di Kecamatan Biringkanaya, Kota Makassar. Penyusunan standar pelayanan pada kelurahan katimbang dilakukan dengan beberapa tahap yaitu identifikasi komponen standar pelayanan, penyusunan rancangan standar pelayanan, pembahasan, pembahasan standar pelayanan, penetapan standar pelayanan, penerapan standar pelayanan, penetapan maklumat pelayanan.

### **Pelayanan Surat Keterangan Domisili**

Surat Keterangan Domisili menunjukkan alamat tempat tinggal seseorang di wilayah tertentu. Hanya kantor kelurahan yang dapat menerbitkan dokumen ini, dan dokumen harus dilengkapi dengan surat pengantar dari RT/RW setempat. Untuk tujuan administratif seperti mengajukan permohonan ke kantor pemerintah atau swasta, mendaftar di perguruan tinggi, atau mendapatkan pinjaman di bank, biasanya diperlukan surat keterangan domisili. Surat Keterangan Domisili sama dengan KTP karena mencantumkan alamat penduduk yang dijamin oleh RT/RW di daerah tersebut, sehingga dapat digunakan sebagai pengganti KTP dalam beberapa kasus (Jusmin, 2014). Berdasarkan hasil wawancara yaitu Ibu Nursiah selaku Staf Pelaksana Pelayanan serta masyarakat yang telah diwawancarai yaitu Ibu Nuraeni Kusnandar sebagai informan 1 dan Ibu Kasmawati sebagai informan 2 yang membahas tentang komponen standar pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan yang meliputi persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk pelayanan, pengaduan saran dan kritikan. Pernyataan informan staf pemberi pelayanan dengan masyarakat yang selaras dan masyarakat merasa pelayanan yang diberikan sudah baik, prosedur yang mudah dimengerti, waktu yang cepat dalam melayani masyarakat. Biaya yang gratis dan adapun saran yang diberikan informan 2 terkait penyediaan kotak saran untuk kemudian didiskusikan kembali kepada lurah katimbang.

Dasar Hukum yang menjadi acuan penyelenggaraan pelayanan ini adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Adapun sarana dan prasarana yang sudah cukup memadai berupa Komputer, Printer, Alat Tulis Kantor, Mushollah, Meja, Kursi, Ruang Tunggu, Aula sementara terkait Kompetensi Pelaksana yang mewajibkan setiap pegawai berpendidikan terakhir minimal SMA, mampu mengoperasikan komputer juga telah mengikut pelatihan. Setiap penyelenggaraan pelayanan dilakukan pengawasan internal oleh lurah, sekretaris lurah, dan kepala seksi dan juga jumlah pelaksana dilakukan oleh satu orang operator. Terkait Jaminan Pelayanan yang diberikan adalah dapat terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan SOP yang telah berlaku serta jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yang diberikan bahwa setiap data-data

yang diberikan terjamin kerahasiannya dan tersip dengan baik. Adapun evaluasi kinerja pelaksana yang dilakukan oleh lurah tiap sebulan sekali dan juga pegawai merekap setiap kegiatan yang dilakukan. Berikut rancangan standar pelayanan surat keterangan domisili yang telah dibuat :

**Tabel 3. Rancangan Standar Pelayanan *Service Point* Surat Keterangan Domisili**

1. Jenis Pelayanan	:	Surat Keterangan Domisili
2. Persyaratan	:	a. Surat Pengantar RT/RW b. Fotocopy KTP tempat asal c. Fotocopy Kartu Keluarga
3. Prosedur	:	a. Pemohon datang ke kelurahan katimbang b. Menyetor berkas kepada pegawai yang bertugas c. Jika berkas lengkap maka akan segera diinput d. Jika tidak lengkap maka dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi e. Setelah diinput Surat Keterangan Domisili di cetak f. Setelah dicetak dikembalikan ke pemohon untuk diperiksa agar terhindar dari kekeliruan penulisan g. Tanda Tangan oleh Lurah h. Surat Keterangan Domisili telah selesai dan diserahkan ke pemohon
4. Waktu Pelayanan	:	±10-15 menit setelah berkas persyaratan ditangan petugas dan lengkap
5. Biaya/Tarif	:	Gratis
6. Produk Pelayanan	:	Dokumen Keterangan Domisili
7. Pengelolaan Pengaduan	:	Pengaduan dilakukan secara langsung melalui staf layanan bagian pengaduan atau melalui media sosial Instagram kelurahan katimbang

**Sumber : Data Primer Diolah,2024**

**Tabel 4. Rancangan Standar Pelayanan Manufacturing Surat Keterangan Domisili**

1. Dasar Hukum	:	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun Tentang Pelayanan Publik b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
2. Sarana dan Prasarana	:	a. Komputer b. Printer c. ATK d. Mushollah e. Meja f. Kursi g. Ruang Tunggu h. Aula
3. Kompetensi Pelaksana	:	Pendidikan pegawai Minimal SMA atau SLTA , mahir menggunakan komputer serta telah mengikuti Pelatihan pengoperasian komputer
4. Pengawasan Internal	:	Lurah, Sekretaris Lurah dan Kepala seksi
5. Jumlah Pelaksana	:	1 Operator
6. Jaminan Pelayanan	:	Terjaminnya penyelenggaraan pelayanan publik dikelurahan katimbang sesuai dengan SOP yang telah berlaku
7. Jaminan Keamanan	:	Data-data yang diberikan terjamin kerahasiannya dan tersip

dan Keselamatan Pelayanan	dengan baik
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana	: Lurah melakukan evaluasi tiap bulan dan juga melalui aplikasi dimana setiap pegawai merekap kegiatan apa saja yang dilakukan dan selaku lurah memvalidasi setiap hari

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

### **Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu**

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) diterbitkan oleh kelurahan atau desa dan menunjukkan bahwa seseorang tidak memiliki sumber daya keuangan yang mencukupi. SKTM biasanya digunakan sebagai persyaratan untuk mendapatkan keringanan biaya dalam bidang kesehatan atau pendidikan. Dengan menggunakan SKTM ini, penyedia layanan kesehatan atau pendidikan akan mengetahui bahwa orang-orang ini termasuk dalam kelompok masyarakat yang kurang mampu secara keuangan (Purnamasari, Brata, Ramdani, & Seran, 2024). Berdasarkan Hasil wawancara yaitu Ibu Nurhayati selaku Staff Kasi Pemerintahan seta masyarakat yang telah diwawancarai yaitu Ibu Hartati sebagai informan 1 dan Ibu Rusdiah S.Pd sebagai informan 2 yang membahas tentang komponen standar pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan yang meliputi persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk pelayanan, pengaduan saran dan kritikan, Pernyataan informan Staf Kasi Pemerintahan dengan masyarakat yang selaras, pernyataan terkait prosedur semuanya sama, waktu pelayanan yang tidak membutuhkan waktu lama biaya yang juga gratis, dan pengelolaan pengaduan saran dan kritikan biasa dilakukan secara langsung dengan menyampaikan ke petugas pelayanan yang sedang bertugas.

Dasar Hukum pada penyelenggaraan pelayanan sama dengan pelayanan keterangan domisili. Sarana dan Prasarana juga memadai terdapat ruang tunggu, meja, kursi, alat tulis, mushollah, printer, komputer, aula. Terkait Kompetensi Pelaksana yang harus dimiliki semua sama yaitu berpendidikan minimal SMA dan mampu mengoperasikan komputer dan telah mengikuti pelatihan. Penyelenggaraan pelayanan tidak lepas dari yang namanya pengawasan oleh pihak internal diantaranya Lurah, Sekretaris, Kepala seksi lainnya. Dalam menyelenggarakan pelayanan ini terdapat satu orang jumlah operator dan dalam melayani masyarakat kelurahan memberikan jaminan pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP yang telah berlaku serta jaminan keamanan dan keselamatan yang diberikan kepada masyarakat terjaga kerahasiaan datanya dan diarsip dengan baik, yang terakhir terkait evaluasi kinerja pelaksana yang dievaluasi langsung oleh lurah setiap sebulan sekali. Berikut Rancangan Standar Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu yang telah dibuat :

**Tabel 5. Rancangan Standar Pelayanan Service Point Surat Keterangan Tidak Mampu**

1. Jenis Pelayanan	:	Surat Keterangan Tidak Mampu
2. Persyaratan	:	a. Surat Pengantar RT/RW b. Fotocopy KTP c. Fotocopy KK d. Tanda Lunas PBB
3. Prosedur	:	a. Pemohon datang ke kelurahan katimbang b. Penyetoran berkas sesuai yang telah ditetapkan c. Jika berkas sudah lengkap maka petugas menginput data pemohon d. Petugas menanyakan alasan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu e. Setelah penginputan data, petugas mencetak f. Sekretaris lurah menandatangani Surat Keterangan Tidak Mampu g. Surat Keterangan Tidak Mampu diberikan kepada pemohon
4. Waktu Pelayanan	:	±10-15 menit setelah berkas persyaratan ditangan petugas dan lengkap
5. Biaya/Tarif	:	Gratis
6. Produk Pelayanan	:	Dokumen Keterangan Tidak Mampu
7. Pengelolaan Pengaduan	:	Pengaduan dilakukan secara langsung melalui staf layanan bagian pengaduan atau melalui media sosial Instagram kelurahan katimbang

**Sumber : Data Primer Diolah,2024**

**Tabel 6. Rancangan Standar Pelayanan Manufacturing Surat Keterangan Tidak Mampu**

1. Dasar Hukum	:	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun Tentang Pelayanan Publik b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
2. Sarana dan Prasarana	:	a. Komputer b. Printer c. ATK d. Mushollah e. Meja f. Kursi g. Ruang Tunggu h. Aula
3. Kompetensi Pelaksana	:	Pendidikan pegawai Minimal SMA atau SLTA , mahir menggunakan komputer serta telah mengikuti Pelatihan pengoperasian komputer
4. Pengawasan Internal	:	Lurah, Sekretaris Lurah dan Kepala seksi
5. Jumlah Pelaksana	:	1 Operator
6. Jaminan Pelayanan	:	Terjaminnya penyelenggaraan pelayanan publik dikelurahan katimbang sesuai dengan SOP yang telah berlaku
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	Data-data yang diberikan terjamin kerahasiaannya dan tersip dengan baik
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Lurah melakukan evaluasi tiap bulan dan juga melalui aplikasi dimana setiap pegawai merekap kegiatan apa saja yang dilakukan dan selaku lurah memvalidasi setiap hari

**Sumber : Data Primer Diolah, 2024**

## **Pelayanan Surat Keterangan Usaha**

Surat Keterangan Usaha (SKU) adalah dokumen penting yang harus dimiliki oleh semua pemilik bisnis. Surat ini menunjukkan bahwa perusahaan diakui oleh pemerintah daerah dan membantu mengajukan pinjaman untuk menambah modal. Bisnis seringkali membutuhkan dana tambahan untuk berkembang. Untuk alasan ini, pemangku kepentingan bisnis dan individu yang ingin berpartisipasi dalam program pengembangan usaha mikro, kecil, dan menengah (MSME) harus memiliki SKU (Halisa & Syahrani, 2022). Berdasarkan Hasil wawancara yaitu Bapak Alifian Mudhary S.IP selaku Lurah Katimbang seta masyarakat yang telah diwawancarai yaitu Ibu Halijah sebagai informan 1 dan Ibu Yusmidar sebagai informan 2 yang membahas tentang komponen standar pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan yang meliputi persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk pelayanan, pengaduan saran dan kritikan. Pembuatan Surat Keterangan usaha membutuhkan foto usaha yang dimaksud oleh pemohon agar menghindari beberapa kasus penyalahgunaan surat keterangan usaha yang tidak digunakan dengan sebaik-baiknya. Pernyataan yang diberikan Lurah dengan masyarakat selaras dan juga dalam pembuatan Surat Keterangan Usaha ini gratis atau tidak dipungut biaya apapun, serta dalam pengelolaan pengaduan masyarakat masih memilih secara langsung sedangkan pernyataan Bapak Alifian Mudhary S.IP pengaduan bisa juga dilakukan dengan penyampaian melalui media sosial Instagram kelurahan katimbang itu sendiri juga bisa melalui kecamatan.

Dasar hukum yang menjadi acuan dalam memberikan pelayanan ini sama dengan dasar hukum pelayanan Surat Keterangan Domisili dan Surat Keterangan Tidak mampu, selanjutnya terkait sarana dan prasarana berupa Alat tulis kantor, printer, mushollah, aula, ruang tunggu, kursi, meja, komputer dan terdapat satu perbedaan diantara pelayanan lain yaitu dalam pembuatan surat keterangan usaha adanya container NIB yang menjadi sarana pendukung pembuatan keterangan usaha. Kompetensi Pelaksana yang wajib dimiliki pelaksana yaitu berpendidikan terakhir minimal SMA dan mampu mengoperasikan komputer dan telah mengikuti pelatihan. Penyelenggaraan pelayanan tidak lepas dari yang namanya pengawasan oleh pihak internal diantaranya Lurah, Sekretaris, Kepala seksi lainnya. Dalam menyelenggarakan pelayanan ini terdapat satu orang jumlah operator dan dalam melayani masyarakat kelurahan memberikan jaminan pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP yang telah berlaku serta jaminan keamanan dan keselamatan yang diberikan kepada masyarakat terjaga kerahasiaan datanya dan diarsip dengan baik, yang terakhir terkait evaluasi kinerja pelaksana yang dievaluasi langsung oleh lurah setiap sebulan sekali. Berikut Rancangan Standar Pelayanan Surat Keterangan Usaha yang telah dibuat :

**Tabel 7. Rancangan Standar Pelayanan Service Point Surat Keterangan Usaha**

1. Jenis Pelayanan	:	Surat Keterangan Usaha
2. Persyaratan	:	a. Surat Pengantar dari RT atau RW b. Fotocopy KTP tempat asal c. Fotocopy KK d. Foto Bukti Usaha
3. Prosedur	:	a. Pemohon datang ke kelurahan katimbang b. Menyetor berkas kepada pegawai yang bertugas c. Jika berkas lengkap maka akan segera diinput d. Jika tidak lengkap maka dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi e. Setelah diinput Surat Keterangan Usaha di cetak f. Setelah dicetak dikembalikan ke pemohon untuk diperiksa agar terhindar dari kekeliruan penulisan g. Tanda Tangan oleh Kasi Pemerintahan h. Surat Keterangan Usaha telah selesai dan diserahkan ke pemohon
4. Waktu Pelayanan	:	±10-15 menit setelah berkas persyaratan ditangan petugas dan lengkap
5. Biaya/Tarif	:	Gratis
6. Produk Pelayanan	:	Dokumen Keterangan Usaha
7. Pengelolaan Pengaduan	:	Pengaduan dilakukan secara langsung melalui staf layanan bagian pengaduan atau melalui media sosial Instagram kelurahan katimbang

**Sumber : Data Primer Diolah,2024**

**Tabel 8. Rancangan Standar Pelayanan Manufacturing Surat Keterangan Usaha**

1. Dasar Hukum	:	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun Tentang Pelayanan Publik b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
2. Sarana dan Prasarana	:	a. Komputer b. Printer c. ATK d. Mushollah e. Kursi/Meja f. Container NIB g. Ruang tunggu h. Aula
3. Kompetensi Pelaksana	:	Pendidikan pegawai Minimal SMA atau SLTA , mahir menggunakan komputer serta telah mengikuti Pelatihan pengoperasian komputer
4. Pengawasan Internal	:	Lurah, Sekretaris Lurah dan Kepala seksi
5. Jumlah Pelaksana	:	1 Operator
6. Jaminan Pelayanan	:	Terjaminnya penyelenggaraan pelayanan publik dikelurahan katimbang sesuai dengan SOP yang telah berlaku
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	Data-data yang diberikan terjamin kerahasiaannya dan tersip dengan baik
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Lurah melakukan evaluasi tiap bulan dan juga melalui aplikasi dimana setiap pegawai merekap kegiatan apa saja yang dilakukan dan selaku lurah memvalidasi setiap hari

**Sumber : Data Primer Diolah,2024**

### **Pembahasan Standar Pelayanan**

Rancangan standar pelayanan yang telah dibuat selanjutnya akan dibahas bersama antara penyelenggara pelayanan yaitu aparat kelurahan dan pengguna layanan yaitu masyarakat dalam kegiatan *Focus Group Discussion*. Kegiatan ini dihadiri oleh Lurah, Kasi Pemerintahan, Staf Pelaksana Pelayanan dan juga beberapa masyarakat. Dalam kegiatan ini berlangsung ada beberapa saran dan masukan untuk melengkapi rancangan standar pelayanan untuk penetapan standar pelayanan. Adapun saran dan masukan yang diberikan seperti dalam pengurusan Surat Keterangan Domisili Penambahan Persyaratan yang baru diberlakukan yaitu Penambahan Fotocopy KK dan KTP Penjamin, jika tidak ada penjamin maka digantikan dengan Penjamin dari RT/RW Setempat, Penambahan kotak saran dikelurahan katimbang, dan waktu pelayanan yang telah ditetapkan berlaku jika persyaratan lengkap untuk menghindari masyarakat protes apabila dilayani tidak sesuai dengan waktu yang tertera distandar pelayanan.

### **Penetapan Standar Pelayanan**

Setelah pembahasan standar pelayanan bersama penyelenggara pelayanan dengan pengguna pelayanan disepakati, tahap selanjutnya melakukan penetapan standar pelayanan yang telah disepakati bersama yang disahkan oleh Lurah Katimbang. Penandatanganan berita acara pembahasan standar pelayanan oleh semua pihak yang ikut dalam pembahasan standar pelayanan surat keterangan domisili, surat keterangan tidak mampu, dan surat keterangan usaha.

### **Penerapan Standar Pelayanan**

Tahap selanjutnya apabila standar pelayanan selesai ditetapkan, maka standar pelayanan ini sudah bisa diterapkan oleh kelurahan katimbang dengan melakukan proses internalisasi kepada penyelenggara pelayanan yaitu aparat kelurahan dan sosialisasi kepada pengguna pelayanan yaitu masyarakat yang bertujuan agar dapat memberikan pemahaman yang jelas tentang standar pelayanan yang telah dibuat.

## Penetapan Maklumat Pelayanan

Setelah proses internalisasi dan sosialisasi maka perlu menetapkan maklumat pelayanan sebagai kesanggupan dan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan. Adapun maklumat pelayanan yang telah dibuat yaitu:

**Gambar 1. Maklumat Pelayanan**



Sumber: Hasil Penelitian, 2024

## KESIMPULAN

Penyusunan standar pelayanan yang dibuat ini ditujukan untuk Kelurahan Katimbang yang diharapkan dengan keberadaan standar pelayanan ini dapat meningkatkan pelayanan yang ada di kelurahan katimbang jadi lebih berkualitas. Standar Pelayanan yang dibuat ini terdiri atas komponen terkait Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*) dan komponen terkait pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*) yang digunakan untuk melengkapi dokumen standar pelayanan yang belum ada sama sekali di kelurahan katimbang. Pada tahap penyusunan standar pelayanan ini melalui beberapa tahap yaitu mengidentifikasi komponen standar pelayanan, kemudian hasil dari identifikasi tersebut dibuat dalam bentuk rancangan, setelah itu hasil rancangan tersebut akan dibahas bersama penyelenggara layanan yaitu aparat kelurahan dan pengguna layanan yaitu masyarakat dalam kegiatan *Focus Group Discussion*, selanjutnya penetapan standar pelayanan dan telah disepakati maka standar pelayanan tersebut sudah bisa diterapkan dan juga melakukan kegiatan internalisasi dan sosialisasi, setelah standar pelayanan telah diterapkan maka perlu juga menetapkan maklumat pelayanan yang dimana instansi tersebut berkesanggupan dan bertanggung jawab akan menyelenggarakan pelayanan dengan sebaik-baiknya.

## REFERENSI

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV Syakir Media Press.
- Arikunto, S. (2016). *Proses Penelitian Suatu Pendekatan* (13 ed.). Jakarta: Rineka Cipta.
- Botutihe, N. (2017). Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Aloe Saboe Provinsi Gorontalo. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(1), 1–12. <https://doi.org/10.31314/pjia.6.1.1-12.2017>
- Halisa, N., & Syahrani, S. (2022). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Usaha Dilihat dari Aspek Tangible (Sarana Prasarana) pada Kantor Kelurahan Jangkung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 5(1), 370–379. Diambil dari <https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/608>
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- 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>
- Hoyle, D. (2017). *ISO 9000 Quality Systems Handbook-updated for the ISO 9001: 2015 stand.* London: Routledge.
- Indrajit. (2017). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Grasindo.
- Jusmin, A. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Surat Keterangan Domisili di Kelurahan Yabansai Jayapura. *Future: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 2(1), 52–68. Diambil dari <https://www.neliti.com/publications/266063/pengaruh-kualitas-layanan-terhadap-kepuasan-masyarakat-dalam-pembuatan-surat-ket>
- Kotler. (2018). *Marketing Management Concept*. New Jersey: Printice Hall Inc.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2). <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(2), 102–110. Diambil dari <https://journal.umgo.ac.id/index.php/publik/article/view/82>
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42. <https://doi.org/10.31002/jkkm.v2i1.758>
- Nurhadi. (2022). Peran Teknologi Informasi Dalam Optimalisasi Pelayanan Di Kelurahan. *Administrasi Negara*, 18(2), 123–138.
- Prasojo. (2017). *Standar Pelayanan Publik: Teori Dan Praktik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Pratama. (2017). Optimalisasi Pelayanan Publik Berbasis Digital: Studi Kasus E-Government Kota Surabaya. *Manajemen Pelayanan Publik*, 5(3), 207–220.
- Purnamasari, I., Brata, G. M., Ramdani, F. T., & Seran, M. Y. G. (2024). Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu. *Karimah Tauhid*, 3(2), 1295–1302. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i2.11615>
- Ratminto. (2017). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2), 56–65. Diambil dari <https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/32>
- Sari. (2020). Model Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kesehatan: Studi Kasus di Rumah Sakit Umum Daerah. *Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 15(1), 90–102.
- Sayuti, N., & Nasir, A. W. (2023). Penyusunan Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal

- Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Takalar. *ADMIT: Jurnal Administrasi Terapan*, 1(2), 189–203. <https://doi.org/10.33509/admit.v1i2.2309>
- Silfiah, R. I., & Nabila, A. (2021). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Aplikasi dan Inovasi Ipteks Soliditas*, 4(1), 43–52. <https://doi.org/10.31328/js.v4i1.2167>
- Sinambela. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Suryadi. (2024). *Manajemen Pelayanan Efektif*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Susanto. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Sutrisno. (2016). *Penguatan Pemerintahan Desa Dan Kelurahan*. Universitas Gajjah Mada.
- Tjiptono. (2005). *Kualitas Pelayanan Teori Dan Aplikasi*. Jakarta: Mandar Maju.
- Tjiptono. (2012). *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Widodo. (2001). *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. Citra Malang.