

Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Melalui Penyusunan Standar Pelayanan di Kantor Desa Kalebentang Kecamatan Galesong Selatan Kabupaten Takalar

Asmarianti Asmarianti^{1*}, Muhammad Ikram Mubaraqah²

^{1,2}Administrasi Pembangunan Negara, Politeknik STIA LAN Makassar, Indonesia

Abstract

Public services by the bureaucracy still face several problems, such as the existence of brokers, confusing procedures, and uncertainty related to time and costs that make access to services very difficult and uneven for the community. This study aims to design the Service Standards at the Kalebentang Village Office to improve the quality of service to the community. The method applied in this study is a qualitative approach by collecting information through observation, interviews, documentation studies, and focus group discussions (FGD). The results of this study created six (6) Service Standards that will be applied at the Kalebentang Village Office, including the Services of Impoverishment Certificate (SKTM), Statement of Police Record (SKCK) cover letter, Business Statement Certificate (SKU), Family Card Cover Letter, Identity Card Cover Letter, and Land Sale and Purchase Certificate. After the Focus Group Discussion (FGD) activity with village officials and the community, the next agenda continued at the stage of setting and implementing Service Standards by conducting socialization to provide understanding at the Kalebentang Village Office, and finally, the establishment of service information containing a statement of the ability of the implementers to carry out services in accordance with the Service Standards that have been determined together.

Keywords: public service, service standard, service quality

Abstrak

Pelayanan publik oleh birokrasi masih banyak menghadapi beberapa permasalahan seperti adanya calo, prosedur yang membingungkan, serta ketidakpastian terkait waktu dan biaya yang membuat akses pelayanan sangat sulit dan tidak merata bagi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menyusun Standar Pelayanan (SP) di Kantor Desa Kalebentang guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini ialah pendekatan kualitatif dengan mengumpulkan informasi melalui observasi, wawancara, studi dokumentasi, dan fokus grup diskusi (FGD). Hasil penelitian ini menghasilkan enam (6) Standar Pelayanan yang akan diterapkan di Kantor Desa Kalebentang, termasuk pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Pengantar Catatan Kepolisian, Surat Keterangan Usaha (SKU), Surat Pengantar Kartu Keluarga, Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk, dan Surat Keterangan Jual Beli Tanah. Setelah dilakukan kegiatan Fokus Grup Diskusi (FGD) bersama aparat desa dan masyarakat, dilanjutkan pada tahap penetapan dan penerapan Standar Pelayanan dengan melakukan sosialisasi untuk memberikan pemahaman di lingkungan Kantor Desa Kalebentang, dan terakhir yaitu penetapan maklumat pelayanan yang berisi pernyataan kesanggupan para pelaksana untuk menjalankan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan bersama.

Kata kunci: kualitas pelayanan, pelayanan publik, standar pelayanan

* asmarianti@stialanmakassar.ac.id

PENDAHULUAN

Pada konteks kehidupan bernegara, baik pemerintah pusat maupun daerah saling memegang peran penting dalam memberikan berbagai layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat (Asmarianti & Ikram, 2023).

Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintahan masih dipenuhi dengan berbagai masalah. Fenomena tersebut mencakup masih adanya praktik calo, prosedur pelayanan terasa berbelit-belit, dan ketidakpastian mengenai waktu dan harga yang membuat pelayanan sulit diakses secara adil oleh masyarakat. (Bazarah, 2023).

Pelayanan adalah hal yang paling mendasar dan bersifat penting karena pelayanan selalu saja berhubungan dengan masyarakat. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Akan tetapi, permasalahan yang marak dialami oleh masyarakat semakin rumit, keberadaan prinsip *good governance* yang didambakan dan dibanggakan dari masyarakat menjadi polemik dan hanya menjadi mimpi bagi masyarakat sendiri. Fenomena pelayanan publik oleh penyelenggara pemerintah sering terjadi kasus atau permasalahan, contohnya yaitu prosedur yang rumit, ketidakpastian waktu serta harga yang

sering menjadi polemik yang dialami oleh masyarakat. Sebagai penerima pelayanan publik, masyarakat beranggapan bahwa susah dan rumitnya pelayanan publik yang menyebabkan adanya unsur ketidakpercayaan dan inisiatif untuk memilih jalan alternatif demi mendapatkan pelayanan yang lebih praktis melalui cara tertentu dan mengeluarkan biaya tambahan (Engkus Dkk., 2021).

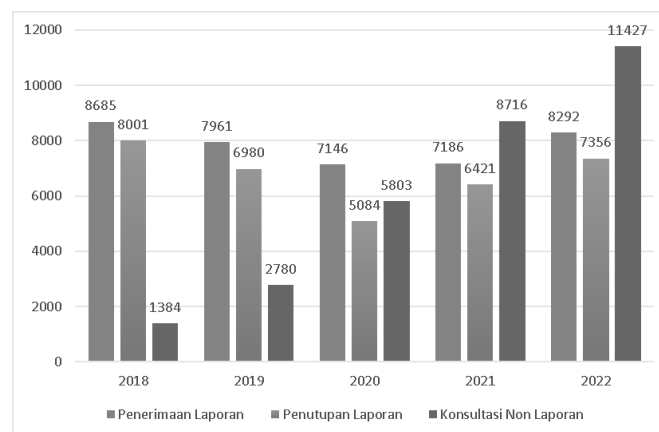
Dalam instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik, hal yang penting dilakukan adalah dengan memberikan pelayanan bantuan dan kemudahan pada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan kepentingan dari masyarakat itu sendiri. Pergeseran paradigma dalam hal pengelolaan pemerintah dari sentralistik ke desentralistik adalah sebuah titik terang dalam mewujudkan format pelayanan publik yang sesuai dengan asas, prinsip, dan standar sehingga hal ini dapat mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh (Pasolong, 2019) bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik bertujuan untuk membantu atau memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses layanan barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh pemerintah.

Pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan dalam melaksanakan tugas dan mengukur kinerja pemerintah melalui birokrasi. Di Indonesia, terdapat lembaga pengawasan yang dikenal sebagai Ombudsman RI. Ombudsman adalah sebuah lembaga negara yang diberdayakan oleh Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Lembaga ini memiliki tugas dan wewenang untuk melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui perannya, Ombudsman RI diharapkan mampu mendorong terciptanya pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Dalam tulisan Denhardt J. V. and R. B. Denhardt, Pandangan mengenai manajemen pelayanan baru (*new public service*) lebih memposisikan warga

negara sebagai obyek utama dalam pemerintahan yang demokrasi. Sehingga warga negara atau masyarakat tidak hanya dipandang hanya secara pribadi tetapi warga negara adalah bagian dari pemerintah dalam sistem pelayanan publik. Oleh Karena itu dalam *new public service* (NPS) keterlibatan publik bersama pemerintah adalah sebagai suatu proses demokratisasi reformasi pelayanan publik (Soselisa & Puturu, 2021).

Berdasarkan data laporan pengaduan masyarakat dari Ombudsman RI dalam rentang waktu 5 (lima) tahun terakhir, mulai dari tahun 2018 hingga 2022, menunjukkan fluktuasi yang menarik. Grafik ini merepresentasikan jumlah pengaduan maladministrasi yang diterima oleh Ombudsman setiap tahunnya.



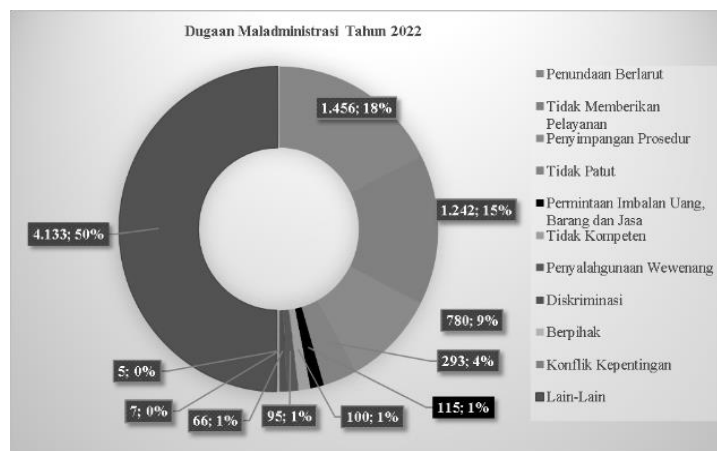
Gambar 1.

Laporan yang Diajukan Masyarakat Terkait Dugaan Pelanggaran Administrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Selama Lima (5) Tahun Terakhir (2018-2022)

Sumber: Ombudsman RI Tahun 2022

Informasi ini penting bagi Ombudsman, pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan tata kelola yang baik. dengan adanya akses terhadap laporan-laporan dugaan maladministrasi tersebut ombudsman dapat mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan sistem dan prosedur yang ada.

Selain itu pada tahun 2022, Ombudsman RI Menemukan lebih dari 10 jenis maladministrasi sepanjang 2022. Yang terbanyak berupa praktik menunda-nunda dan bahkan tidak memberikan pelayanan dan ada juga pemberi pelayanan yang meminta cuan. berdasarkan data laporan tersebut dapat kita lihat pada gambar 2.



Gambar 2.
Jenis Maladministrasi Sepanjang Tahun 2022
Sumber: Ombudsman RI Tahun 2022

Laporan Ombudsman menunjukkan bahwa masih terdapat banyaknya jenis maladministrasi yang terjadi dalam proses pelayanan kepada masyarakat. dan beberapa dari penyelenggara pelayanan publik masih terlibat dalam praktik-praktik yang tidak etis, seperti meminta imbalan atau memberikan perlakuan khusus bagi orang tertentu.

Pemberian layanan publik saat ini merupakan kebutuhan yang sangat krusial bagi manusia, di mana kebutuhan

ini sudah menjadi bagian integral dari kehidupan masyarakat. sehingga masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrasi (Asmarianti & Ikram, 2023).

Kemudian, Untuk pelayanan publik di Provinsi Sulawesi Selatan, berdasarkan data laporan penilaian kepatuhan dari Ombudsman RI pada tahun pada tahun 2021, Provinsi Sulawesi Selatan telah mencapai peringkat ke-24 dari total 34 provinsi dalam hal penilaian kepatuhan. Dalam

<http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi>

penilaian tersebut, Provinsi Sulawesi Selatan memperoleh skor kepatuhan sebesar 73,26, yang menunjukkan komitmen yang relatif kuat dalam mematuhi berbagai regulasi dan kebijakan yang berlaku.

Namun, pada tahun 2022, terjadi penurunan yang cukup signifikan dalam penilaian kepatuhan. Provinsi Sulawesi Selatan mengalami penurunan peringkat menjadi urutan ke-29, yang menandakan adanya pergeseran yang memperlihatkan

tantangan dalam hal kepatuhan. Penilaian kepatuhan Provinsi Sulawesi Selatan pada tahun tersebut mencapai angka 61,94, Hal ini mengindikasikan bahwa masih adanya kendala dan tantangan yang harus diatasi untuk mencapai tingkat kepatuhan yang lebih baik. Penilaian dilakukan pada 117 Unit layanan dan 119 produk layanan dengan hasil berdasarkan data laporan tersebut, dapat kita lihat pada tabel 1.

Tabel 1.
Hasil Penilaian Tingkat Pemerintah Provinsi dari Tahun 2021-2022

| Tahun | Provinsi Sulawesi Selatan | Zona Kepatuhan | Kategori | Opini | Urutan Penilaian Kepatuhan |
|-------|---------------------------|----------------|----------|-----------------|----------------------------|
| 2021 | 73,26 | Kuning | C | Kualitas Sedang | 24 |
| 2022 | 61,94 | Kuning | C | Kualitas Sedang | 29 |

Sumber: Ombudsman RI Tahun 2022

Penurunan ini dapat menimbulkan pertanyaan mengenai faktor-faktor yang berkontribusi terhadap penurunan kepatuhan Provinsi Sulawesi Selatan. Beberapa faktor yang mungkin mempengaruhi termasuk perubahan dalam kebijakan pemerintah pusat, implementasi kebijakan yang kurang efektif di tingkat provinsi, tantangan dalam pengawasan dan penegakan hukum, atau perubahan sosial dan ekonomi yang mempengaruhi tingkat kepatuhan unit layanan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan.

Pada tahun 2021-2022, Kabupaten Takalar sebuah wilayah yang terletak di

Provinsi Sulawesi Selatan mengalami tantangan yang cukup serius dalam hal kepatuhan, Kabupaten Takalar yang awalnya menempati posisi peringkat ke-12 dalam penilaian kepatuhan Provinsi Sulawesi Selatan, Namun, pada tahun 2022, Kabupaten Takalar mengalami penurunan yang signifikan dalam penilaian kepatuhan yang jatuh ke peringkat 22.

Perubahan ini mengejutkan banyak pihak masyarakat dan pemerintah daerah setempat untuk menyadari adanya tantangan yang harus diatasi untuk mengembalikan tingkat kepatuhan yang diperoleh sebelumnya.

Selain itu, penting untuk memperhatikan peran dan wewenang desa dalam penyelenggaraan pemerintahan. Instansi pemerintah daerah Kabupaten Takalar dalam pelayanan publik termasuk kualitas sedang dengan nilai akreditasi C (zona kuning) pada tahun 2022.

Berdasarkan data Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi, Kabupaten Takalar masih memiliki desa-desa tertinggal, dimana penyediaan pelayanan publik masih belum optimal. Salah satu desa tersebut ialah Desa Kalebentang, yang dimana desa ini masih menghadapi tantangan dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Sebagai unit pemerintahan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, desa ini memiliki peran penting dalam menjaga kesejahteraan dan kepentingan masyarakatnya serta memastikan bahwa pelayanan publik yang disediakan sesuai

dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi pada pra penelitian yang dilakukan peneliti menemukan masalah di kantor desa tersebut pertama, belum adanya standar pelayanan sehingga menyebabkan ketidakpastian dan berkurangnya kualitas pelayanan yang diberikan, kedua banyak pegawai yang belum memahami tupoksinya dan ketiga belum ada informasi layanan dari kantor desa terkait jenis pelayanan, waktu pelayanan, alur, mekanisme pelayanan dan persyaratan yang dibutuhkan pada setiap layanan sehingga masyarakat yang harus bertanya kepada petugas pelayanan ketika ingin mengakses pelayanan.

Berikut ini jenis pelayanan yang ada di Kantor Desa Kalebentang. Adapun jenis pelayanannya yaitu:

Tabel 2.
Jenis Pelayanan Pada Kantor Desa Kalebentang

| No. | Jenis Pelayanan |
|-----|--|
| 1 | Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) |
| 2 | Pelayanan Surat Keterangan Usaha (SKU) |
| 3 | Pelayanan Surat Pengantar KTP |
| 4 | Pelayanan Surat Pengantar Catatan Kepolisian (SKCK) |
| 5 | Pelayanan Surat Pengantar Ijin Keramaian |
| 6 | Pelayanan Surat Pengantar Kartu Keluarga |
| 7 | Pelayanan Surat Keterangan Kematian |
| 8 | Pelayanan Surat Keterangan Kelahiran |
| 9 | Pelayanan Surat Pengantar Nikah |
| 10 | Pelayanan Surat Keterangan Pindah |
| 12 | Pelayanan Surat Keterangan Domisili |
| 13 | Pelayanan Surat Pengantar Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) |
| 14 | Pelayanan Surat Keterangan Jual Beli Tanah |
| 15 | Pelayanan Surat Keterangan Domisili Usaha |

Sumber: Kantor Desa Kalebentang Tahun 2023

Kemudian, Berdasarkan 15 (Lima belas) jenis layanan tersebut, peneliti memilih 6 (enam) jenis layanan yang dibuatkan standar pelayanan, karna jenis

layanan tersebut merupakan layanan yang paling sering diakses oleh masyarakat Desa Kalebentang. dan jenis layanan tersebut, yaitu:

Tabel 3.
Jenis Layanan yang Akan Dibuatkan Standar Pelayanan

| No. | Jenis Pelayanan |
|-----|---|
| 1 | Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) |
| 2 | Pelayanan Surat Keterangan Usaha (SKU) |
| 3 | Pelayanan Surat Pengantar Catatan Kepolisian (SKCK) |
| 4 | Pelayanan Surat Pengantar Kartu Keluarga |
| 5 | Pelayanan Surat Pengantar KTP |
| 6 | Pelayanan Surat Keterangan Jual Beli Tanah |

Sumber: Kantor Desa Kalebentang Tahun 2023

Penelitian ini bertujuan untuk membuat standar pelayanan (SP) pada Kantor Desa Kalebentang Kecamatan Galesong Selatan agar pemberian pelayanan di kantor desa dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Selain itu, penelitian ini memiliki tujuan agar masyarakat bisa mengetahui proses atau tahapan-tahapan dalam penyusunan Standar Pelayanan yang berpedoman pada Permenpan RB No. 15 Tahun 2014

METODE

Pendekatan Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk menjelaskan fenomena pelayanan publik di Desa Kalebentang Kabupaten Takalar.

Oleh karena itu, diperlukan analisis data yang lebih mendalam kepada aparat desa dan masyarakat setempat terkait bagaimana proses pelaksanaan kegiatan di Kantor Desa Kalebentang.

Penelitian ini menghimpun informasi dari dua sumber yang berbeda, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan sumber data utama yang diperoleh langsung dari lapangan, melalui wawancara dengan narasumber atau informan, serta observasi langsung di lokasi penelitian. Informasi lebih lanjut mengenai data primer dapat dilihat dalam tabel 4.

Tabel 4.
Informan Penelitian

| No. | Sumber Data/Informan | Jumlah (Orang) |
|---------------|----------------------------|----------------|
| 1. | Kepala Desa | 1 |
| 2. | Sekretaris Desa | 1 |
| 3. | Kepala Seksi Pelayanan | 1 |
| 4. | Kepala Seksi Perencanaan | 1 |
| 5. | Kaur Tata Usaha dan Umum | 1 |
| 6. | Kepala Seksi Kesejahteraan | 1 |
| 7. | Kepala Seksi Pemerintahan | 1 |
| 8. | Masyarakat | 12 |
| Jumlah | | 19 |

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Adapun penentuan informan penelitian ini didasarkan pada petugas pelaksana pelayanan yang melakukan pelayanan di Kantor Desa Kalebentang serta masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan-pelayanan di Kantor Desa Kalebentang yang relevan dengan objek penelitian. dan untuk data sekunder yaitu informasi yang diperoleh dari pihak atau sumber yang sebelumnya telah mengumpulkan data tersebut. Dalam penelitian ini, diperlukan data sekunder berupa dokumen seperti peraturan terkait dalam Perancangan Standar Pelayanan di Kantor Desa Kalebentang, serta dokumen-dokumen dari berbagai instansi yang dapat mendukung penyusunan Standar Pelayanan.

Dalam penelitian ini tahapan pengumpulan data dilakukan dengan cara menyusun pedoman wawancara kepada 6 (Enam) narasumber yang terdiri Kepala Desa, Kepala seksi Pelayanan, Kepala Urusan Perencanaan,

Kepala Seksi Kesejahteraan, Kepala seksi Pemerintahan, Kaur Tata Usaha dan Umum serta masyarakat berjumlah 12 (Dua Belas) orang yang pernah menggunakan layanan, tahap kedua observasi lingkungan kantor dan pemeriksaan dokumentasi yang diperlukan. Kemudian sesuai dengan PERMENPAN RB Nomor 15 Tahun 2014 dilakukan perancangan dan format standar pelayanan. Setelah pengumpulan data dan penyusunan desain standar pelayanan, tahap ketiga adalah pelaksanaan FGD. Pada tahap ini dihadiri oleh Kepala desa, Sekretaris Desa, Kepala urusan perencanaan, kasi pelayanan, Kasi kesejahteraan, Kaur tata usaha dan umum, Kasi pemerintahan, Staf kantor desa dan masyarakat pengguna layanan. FGD merupakan tahapan diskusi mendalam dengan praktisi mengenai penetapan standar pelayanan yang dibutuhkan oleh seluruh pihak penyedia pelayanan. Kegiatan ini mengumpulkan data lebih lanjut dari

<http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi>

diskusi dan menetapkan rancangan standar pelayanan yang akan ditetapkan. Pada Kegiatan *Focus Group Discussion* (FGD) peneliti membagikan rancangan standar pelayanan yang telah disusun dan memaparkan hasil rancangan standar pelayanan yang telah dibuat, diantaranya standar pelayanan surat keterangan tidak mampu, Surat Pengantar Catatan Kepolisian, Surat Keterangan Usaha, Surat Pengantar Kartu Keluarga, Surat Pengantar kartu Penduduk dan Surat Keterangan Jual Beli Tanah dengan menyebutkan satu persatu komponen standar pelayanan, kemudian mencocokkan dengan informasi yang didapatkan dari informan. selanjutnya meminta tanggapan, saran atau masukan dari masyarakat, penyelenggara pelayanan serta praktisi terkait rancangan standar pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti terkait bagaimana Komponen-komponen tersebut diidentifikasi berdasarkan jenis-jenis pelayanan yang akan ditetapkan Standar Pelayanannya, dan beberapa jenis pelayanan yang telah dibuat Standar Pelayanannya. Penelitian ini melakukan penyusunan standar pelayanan sebanyak enam layanan yang paling banyak diakses oleh masyarakat selama tahun 2023.

Pertama, Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu adalah layanan yang disediakan desa untuk memberikan dukungan kepada penduduk desa yang berada dalam kondisi ekonomi yang sulit atau tidak mampu secara finansial. SKTM ini dapat digunakan oleh penduduk desa untuk mengakses berbagai bantuan sosial atau program bantuan yang disediakan oleh pemerintah desa.

Tabel 5.
Standar Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

| Jenis Pelayanan | Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) |
|-----------------|---|
| Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa |
| Persyaratan | 1. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 2. Fotokopi Kartu Keluarga (KK) |
| Prosedur | 1. Pemohon Individu atau Kepala Keluarga yang membutuhkan SKTM datang ke Kantor Desa dengan membawa dokumen KTP dan Fotokopi Kartu Keluarga (KK). 2. Verifikasi Data. Petugas Kantor Desa akan memverifikasi |

| | |
|-----------------------|---|
| | informasi terhadap Dokumen yang telah dibawa pemohon 3. Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu, Jika pemohon memenuhi syarat sebagai tidak mampu maka petugas di kantor desa akan mengeluarkan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). 4. Penyerahan Surat Keterangan Tidak Mampu kepada pemohon. |
| Waktu Pelayanan | 3 – 5 Menit |
| Biaya/Tarif | Tidak dikenakan biaya |
| Produk | Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) |
| Pengelolaan Pengaduan | Pelapor bisa langsung datang ke Kantor Desa Kalebentang. |

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Kedua, yaitu pelayanan administrasi Surat Pengantar Catatan Kepolisian di desa merupakan proses dimana kantor desa memberikan dukungan administratif dalam mengeluarkan surat pengantar yang diperlukan untuk mendapatkan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di kantor kepolisian setempat.

Selain itu dapat digunakan sebagai persyaratan untuk melamar pekerjaan di kota, dan salah satu persyaratan sebelum membuat SKCK di Kantor Kepolisian ialah membuat Surat Pengantar Catatan Kepolisian terlebih dahulu di Kantor Desa.

Tabel 6.
Standar Pelayanan Surat Pengantar Catatan Kepolisian

| Jenis Pelayanan | Surat Pengantar Catatan Kepolisian (SKCK) |
|-----------------|---|
| Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa |
| Persyaratan | 1. Kartu Tanda Penduduk (KTP) |
| Prosedur | 1. Pemohon yang membutuhkan Surat Pengantar Catatan Kepolisian, mengajukan permohonan ke Kantor Desa dengan membawa KTP 2. Verifikasi Identitas. Pemohon memberikan dokumen identitas resmi, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli, dan petugas kantor akan memverifikasi dokumen tersebut dan mencatat informasi yang relevan. 3. Pengisian Data. Petugas Kantor Desa akan memasukkan data pemohon ke dalam sistem administrasi mereka. 4. Pembuatan Surat Pengantar. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, petugas akan membuat Surat Pengantar Catatan Kepolisian (SKCK), yang berisi informasi yang diperlukan, seperti identitas pemohon dan permohonan untuk mendapatkan SKCK. dan Surat tersebut akan ditandatangani dan diberi cap atau stempel resmi dari Kantor Desa Kalebentang. |

| | |
|-----------------------|---|
| | 5. Penyerahan Surat Pengantar Catatan Kepolisian yang telah selesai kepada pemohon. |
| Waktu Pelayanan | 3- 5 Menit |
| Biaya/Tarif | Tidak dikenakan biaya |
| Produk | Surat Keterangan Tidak Mampu (SKCK) |
| Pengelolaan Pengaduan | Pelapor bisa langsung datang ke Kantor Desa Kalebentang. |

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Ketiga, Pelayanan administrasi administrasi dalam mengeluarkan surat Surat Keterangan Usaha (SKU) di desa keterangan yang sah kepada pemilik mengacu pada proses penyediaan usaha atau individu yang melakukan layanan administratif kantor desa yang usaha di wilayah desa. bertujuan untuk memberikan dukungan

Tabel 7.
Standar Pelayanan Surat Keterangan Usaha (SKU)

| Jenis Pelayanan | Surat Keterangan Ijin Usaha (SKU) |
|-----------------------|---|
| Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa |
| Persyaratan | Kartu Tanda Penduduk (KTP) |
| Prosedur | 1. Pemilik Usaha yang ingin mendapatkan Surat Keterangan Usaha perlu mengajukan Permohonan ke Kantor Desa dengan membawa dokumen seperti KTP, dan mengisi formulir terkait usaha 2. Pengisian Data. Petugas Kantor Desa akan memasukkan data usaha ke sistem administrasi terkait informasi yang telah dicatat mengenai informasi usaha yang diajukan 3. Pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU), Petugas akan membuat Surat Keterangan Usaha yang berisi informasi tentang usaha, dan surat tersebut akan ditandatangani dan diberi cap atau stempel resmi dari Kantor Desa Kalebentang. 4. Penyerahan Surat Keterangan Usaha (SKU), Kepada pemilik Usaha. |
| Waktu Pelayanan | 3 – 5 Menit |
| Biaya/Tarif | Tidak dikenakan biaya |
| Produk | Surat Keterangan Usaha (SKU) |
| Pengelolaan Pengaduan | Pelapor bisa langsung datang ke Kantor Desa Kalebentang. |

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Keempat, Pelayanan administrasi administrasi pengantar resmi kepada warga desa yang Surat Pengantar Kartu Keluarga di desa memerlukan perubahan atau adalah proses atau prosedur terkait pembaharuan data dalam kartu Keluarga penyediaan layanan administratif yang (KK). bertujuan untuk memberikan surat

Tabel 8.
Surat Pengantar Kartu Keluarga

| Jenis Pelayanan | Surat Pengantar Kartu Keluarga |
|-----------------------|--|
| Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa |
| Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Tanda Penduduk (KTP) 2. Kartu Keluarga (KK) Orang Tua |
| Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon yang ingin mendapatkan Surat Pengantar Kartu Keluarga mengajukan permohonan, dengan membawa KTP dan KK Orang tua. 2. Verifikasi Identitas. Petugas kantor akan memverifikasi keaslian dokumen tersebut dan mencatat informasi yang relevan. 3. Pemeriksaan Data Keluarga. Petugas akan memeriksa data keluarga yang tercantum dalam sistem administrasi desa dan memastikan kesesuaian antara informasi yang diajukan dalam permohonan dengan data yang ada. 4. Pembuatan Surat Pengantar. Petugas akan membuat Surat Pengantar Kartu Keluarga dan surat tersebut dan akan ditandatangani dan diberi cap atau stempel resmi dari kantor desa. 5. Penyerahan Surat Pengantar kepada pemohon. |
| Waktu Pelayanan | 3 – 5 Menit |
| Biaya/Tarif | Tidak dikenakan biaya |
| Produk | Surat Pengantar Kartu Keluarga |
| Pengelolaan Pengaduan | Pelapor bisa langsung datang ke Kantor Desa Kalebentang. |

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Kelima, Pelayanan administrasi memberikan surat pengantar resmi Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk kepada warga desa yang membutuhkan (KTP) di Kantor Desa ialah suatu KTP baru atau perlu mengganti KTP prosedur yang diselenggarakan untuk yang sudah lama.

Tabel 9.
Standar Pelayanan Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk

| Jenis Pelayanan | Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP) |
|-----------------|---|
| Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa |
| Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Keluarga (KK) |
| Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon yang ingin mendapatkan Surat Pengantar KTP mengajukan permohonan ke kantor desa dengan membawa dokumen Kartu Keluarga (KK) 2. Verifikasi Identitas. Pada tahap ini pemohon memberikan dokumen KK kepada petugas Kantor Desa Kalebentang. 3. Pemeriksaan Data Penduduk. Petugas akan memeriksa data penduduk yang tercatat dalam system administrasi desa |

| | |
|-----------------------|---|
| | <p>untuk memastikan kesesuaian informasi yang diajukan dalam permohonan dengan data yang ada.</p> <p>4. Pengisian Data dan Pembuatan Surat Pengantar Kartu Keluarga berdasarkan verifikasi dan data yang telah dikumpulkan dan selanjutnya akan di tandatangani dan diberi cap atau stempel resmi dari Kantor Desa Kalebentang.</p> <p>5. Penyerahan Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP) kepada pemohon.</p> |
| Waktu Pelayanan | 3 - 5 Menit |
| Biaya/Tarif | Tidak dikenakan biaya |
| Produk | Surat Pengantar Kartu Keluarga |
| Pengelolaan Pengaduan | Pelapor bisa langsung datang ke Kantor Desa Kalebentang. |

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Keenam, Pelayanan administrasi desa tersebut, dan surat keterangan ini Surat Jual Beli Tanah di Kantor Desa mencatat pergantian kepemilikan tanah adalah suatu kegiatan administratif yang dari penjual kepada pembeli dan dilakukan untuk memberikan surat seringkali berfungsi sebagai dokumen keterangan resmi yang mengkonfirmasi penting dalam proses peralihan adanya transaksi jual beli tanah di daerah kepemilikan properti.

Tabel 10.
Standar Pelayanan Surat Keterangan Jual Beli Tanah

| Jenis Pelayanan | Surat Keterangan Jual beli tanah |
|-----------------------|--|
| Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa |
| Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) penjual dan pembeli 2. Fotokopi Kartu Keluarga (KK) penjual dan pembeli 3. Fotokopi Sertifikat Tanah 4. Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) |
| Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon yang ingin menjual atau membeli tanah perlu mempersiapkan dokumen-dokumen yang diperlukan. 2. Pendaftaran Pemohon. Pemilik tanah atau calon pembeli harus mengajukan permohonan ke kantor desa dengan membawa dokumen yang telah disiapkan 3. Verifikasi Dokumen. Petugas kantor desa akan memverifikasi keaslian dan keberlakuan dokumen-dokumen yang diserahkan. Dan memeriksa keabsahan sertifikat tanah. 4. Pembuatan Surat Jual Beli Tanah setelah verifikasi dan pemeriksaan selesai dan akan ditandatangani dan diberi cap atau stempel resmi dari Kantor Desa Kalebentang 5. Penyerahan Surat Jual Beli Tanah kepada pemohon sebagai bukti sah bahwa transaksi jual beli tanah telah dilakukan. |
| Waktu Pelayanan | 5 – 10 Menit |
| Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya (Gratis) |
| Produk | Surat Keterangan Jual Beli Tanah |
| Pengelolaan Pengaduan | Pelapor bisa langsung datang ke Kantor Desa Kalebentang |

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Identifikasi Persyaratan

Berdasarkan Hasil wawancara peneliti kepada para Informan yang telah diwawancarai Yaitu Kasi Kesejahteraan di Kantor Desa Kalebentang, Serta masyarakat pengguna layanan dapat disimpulkan bahwa persyaratan untuk mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat pengantar Catatan Kepolisian, Surat Keterangan Usaha, Surat Pengantar Kartu Keluarga, Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk, dan Surat Jual Beli Tanah di Kantor Desa Kalebentang relatif mudah. Namun karena standar pelayanan belum ada sehingga masyarakat dalam mendapatkan layanan harus menanyakan kepada petugas kantor desa terkait persyaratan dokumen yang dibutuhkan tambahan dalam permohonan layanan surat keterangan. Hal ini menunjukkan standar pelayanan ini penting untuk memudahkan persyaratan yang harus disiapkan untuk mengurus Pelayanan Surat Keterangan.

Identifikasi Prosedur

Berdasarkan Hasil wawancara dengan Kasi Kesejahteraan di kantor Desa Kalebentang, serta masyarakat terkait Prosedur pelayanan yang diberikan dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa bahwa prosedur

tersebut cukup mudah dan dilayani dengan baik oleh petugas kantor desa Kalebentang, dan petugas akan melakukan verifikasi dokumen dan menanyakan tujuan pengurusan surat pengantar. Hal ini menunjukkan keselarasan antara pernyataan petugas kantor desa dengan pengalaman masyarakat terkait prosedur dalam pelayanan pembuatan surat pengantar di Kantor Desa Kalebentang.

Identifikasi Jangka Waktu Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa terdapat keselarasan dalam waktu pelayanan Surat Keterangan antara Kasi Kesejahteraan, dengan masyarakat pengguna layanan. Pendapat mereka semua selaras bahwa proses pembuatan surat dapat diselesaikan dengan cepat, dalam rentang waktu sekitar 5-10 menit. Hal ini menunjukkan efisiensi dan responsivitas pelayanan yang diberikan oleh kantor desa tersebut kepada masyarakat pengguna layanan. Dengan waktu yang singkat, para pengguna layanan dapat segera mendapatkan surat pengantar yang dibutuhkan.

Estimasi Biaya

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tidak ada biaya atau tarif yang dibebankan dalam proses

pembuatan Surat pengantar di kantor tersebut. Kasi kesejahteraan dan masyarakat pengguna layanan menunjukkan keselarasan dalam hal ini, bahwa pelayanan surat pengantar disediakan secara gratis. Para pengguna layanan tidak diminta membayar atau dikenakan biaya apapun dalam proses pengurusan surat. Ini mencerminkan kebijakan pemerintah atau kebijakan internal kantor desa tersebut yang mementingkan aksesibilitas dan pelayanan yang merata bagi masyarakat yang membutuhkan surat keterangan tanpa ada beban biaya.

Identifikasi Produk layanan

Produk layanan adalah bentuk dari hasil akhir yang diberikan oleh petugas layanan kepada masyarakat yang menjadi penerima layanan tersebut. Produk layanan tersebut terdiri dari Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu untuk membantu masyarakat dalam mendapatkan beberapa bentuk bantuan sosial, surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) yang merupakan dukungan administratif dalam mengeluarkan surat pengantar yang diperlukan untuk mendapatkan SKCK, Surat Keterangan Usaha (SKU) yang bertujuan untuk memberikan dukungan administratif dalam mengeluarkan surat keterangan yang sah kepada pemilik

usaha atau individu yang melakukan usaha di wilayah desa. Surat Pengantar Kartu Keluarga (KK) yang bertujuan untuk memberikan surat pengantar resmi kepada warga desa yang memerlukan perubahan atau pembaharuan data dalam kartu keluarga, Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang merupakan surat pengantar resmi kepada warga desa yang membutuhkan KTP baru atau perlu mengganti KTP yang sudah lama dan Surat Keterangan Jual Beli Tanah yang merupakan surat keterangan resmi yang mengkonfirmasi adanya transaksi jual beli tanah di desa tersebut.

Identifikasi Pengaduan, Saran dan Masukan

Ketika hak memperoleh pelayanan administrasi pada instansi pemerintah diberikan, maka setiap pelayanan publik mempunyai hubungan yang sangat erat dengan masyarakat. Pelayanan ini bermula dari evaluasi terhadap kinerja Kantor Desa Kalebentang dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Menurut Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, khususnya Pasal 8 tentang Pengaduan Pelayanan, badan publik wajib memiliki pengelola dan sarana prasarana pengaduan. Pengelolaan pengaduan harus memperhatikan sarana dan prasarana pengaduan, seperti nomor

telepon kotak pengaduan, dan lokasi pengaduan. Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga informan, dapat disimpulkan bahwa penanganan pengelolaan pengaduan pada pelayanan surat pengantar dilakukan dengan pendekatan langsung atau tatap muka di kantor desa. Masyarakat yang ingin mengadukan masalah atau membutuhkan surat keterangan dapat langsung datang ke kantor desa untuk berbicara dengan pegawai atau petugas yang berwenang menangani pengaduan tersebut.

Pada kesimpulannya, pelayanan pengaduan pada penerbitan Surat Keterangan berfokus pada interaksi langsung antara masyarakat dengan petugas di kantor desa. Meskipun pendekatan ini dapat memberikan keuntungan dalam penanganan yang cepat, disarankan agar pihak kantor desa juga menyediakan informasi kontak alternatif untuk masyarakat yang tidak dapat datang langsung, sehingga pelayanan dapat lebih inklusif dan mudah diakses oleh semua warga.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa penyiapan standar pelayanan pada Kantor Desa Kalebentang Kabupaten Takalar merupakan upaya untuk mengatasi

permasalahan yang masih ada. Seperti sebagian masyarakat desa Kalebentang belum mengetahui persyaratan dan prosedur layanan sehingga masih bingung dalam pengurusan surat layanan tersebut yang mana layanan tersebut paling sering diajukan oleh masyarakat akan tetapi dalam pelaksanaan layanannya belum memuaskan, maka dari itu peneliti membuat Standar Pelayanan tersebut agar masyarakat dan aparat desa dapat lebih terarah dan terkoordinir dengan adanya standar pelayanan tersebut.

Penelitian ini menghasilkan dokumen standar pelayanan yang berfungsi sebagai panduan dalam pemberian layanan, acuan dalam menghasilkan standar pelayanan untuk berbagai jenis layanan, dan acuan untuk mengevaluasi kinerja lembaga dalam menjalankan komitmen masyarakatnya.

Setelah peneliti melakukan penelitian pembuatan standar pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kantor desa Kalebentang, peneliti berhasil membuat dan menetapkan enam (6) Standar Pelayanan sebagai pedoman Kantor Desa Kalebentang dalam melakukan pelayanan, diantaranya yaitu Surat Keterangan tidak mampu (SKTM), Surat Pengantar Catatan Kepolisian, Surat Keterangan Usaha, Surat Pengantar Kartu Keluarga, Surat

Pengantar Kartu Tanda Penduduk, dan Surat Jual Beli Tanah.

Kemudian pada proses Perancangan Standar Pelayanan, peneliti menggunakan *Focus group discussion (FGD)* agar hasil dokumen standar pelayanan yang telah dibuat peneliti dapat di koreksi kembali bersama aparat desa, masyarakat dan praktisi agar lebih komprehensif dan sesuai dengan kebutuhan yang sebenarnya.

Kemudian terkait rekomendasi untuk penelitian berikutnya perlunya pengembangan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelayanan di Kantor Desa Kalebentang.

Melalui penelitian ini, peneliti bisa mengeksplorasi bagaimana penggunaan TIK. Seperti pembuatan portal pelayanan online atau aplikasi mobile, yang dapat mempermudah proses pengurusan surat-surat pelayanan disertai dengan pelaksanaan sosialisasi kepada masyarakat dan aparat desanya terkait cara penggunaan aplikasi tersebut untuk mengurangi kebingungan dalam penggunaannya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis juga menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam proses penyusunan proposal ini, terutama kepada: 1. Bapak

Dr. Sulaeman Fattah, M.Si. selaku Direktur Politeknik STIA LAN Makassar; 2. Bapak M. Nursalam, S.E. Selaku kepala Desa Kalebentang beserta jajarannya yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan membantu dalam memberikan data dan informasi yang dibutuhkan; 3. Keluarga yang selalu memberikan semangat dan dukungan untuk penyelesaian penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik maupun saran yang bersifat membangun dari para pembaca demi perbaikan dan penyempurnaan penelitian ini. Sebagai akhir kata, penulis berharap, semoga penelitian ini memberikan manfaat dan sumbangan pemikiran bagi perkembangan pengetahuan baik kepada penulis maupun pembaca.

REFERENSI

Asmarianti, A., & Mubaraqah, I. M (2023). Perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Kantor Kelurahan Maccini Sombala Kota Makassar. *Admit: Jurnal Administrasi Terapan*, 1(1), pp. 89-106.

- Abdussamad, H. Z., & Sik, M. S. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. Makassar: CV. Syakir Media Press.
- Azan, A. R., Hanif, A., & Fitr, A. T. (2021). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), pp. 39–46.
- Bazarah, J. (2023). Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik (Kajian Literasi Permasalahan Pelayanan Publik di Indonesia). *Prediksi: Jurnal Administrasi dan Kebijakan*, 22(1), pp. 35-43.
- Habibi, M. M., Sukriono, D., Rapita, D. D., & Sudirman, S. (2019). Pendampingan Pembentukan Standar Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Sebagai Upaya Mewujudkan Good Village Governance. *Jurnal Praksis dan Dedikasi Sosial (JPDS)*, pp. 19-27.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mayasari, B., & Budiantara, M. (2023). Penerapan Standar Pelayanan Publik di Desa Gesikan. Yogyakarta. *Jurnal Inspirasi Mengabdikan Untuk Negeri*, 2(2).
- Ombudsman Republik Indonesia. (2021). *Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2021*.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2022). *Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022*.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Soselisa, H. C., & Puturu, D. (2021). Penerapan Prinsip New Public Service dalam Pelayanan STNK pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 2(2), pp. 315–330.
- Sugiman, S. (2018). Pemerintahan Desa. Fakultas Hukum Universitas Suryadarma. *Binamulia Hukum*, 7(1), pp. 82-95.