

## PERANCANGAN DAN PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR KELURAHAN WALA-WALAYA KECAMATAN TALLO KOTA MAKASSAR

### *PREPARATION AND ESTABLISHMENT OF SERVICE STANDARDS AT THE WALA-WALAYA VILLAGE OFFICE, TALLO DISTRICT, MAKASSAR CITY*

Nur Hikmah S.<sup>1</sup> dan Jessica Fransisca Tonapa<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Prodi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur, Politeknik STIA LAN Makassar

<sup>1</sup>[nurhikma09071998@gmail.com](mailto:nurhikma09071998@gmail.com)

<sup>2</sup>[jessicatonapa@stialanmakassar.ac.id](mailto:jessicatonapa@stialanmakassar.ac.id)

#### **Abstrak**

Pada Kantor Kelurahan Wala-Walaya Kecamatan Tallo Kota Makassar, belum ditemukan adanya Standar Pelayanan sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Organisasi penyelenggara pelayanan publik wajib untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan untuk menjamin pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur sebagai tolak ukur kinerja pemerintah dalam menciptakan pelayanan kepada masyarakat. Melalui Perancangan dan Penetapan Standar Pelayanan untuk tiga jenis standar pelayanan yang paling sering diminta oleh masyarakat yang datang ke di Kantor Kelurahan Wala-Walaya Kota Makassar, sebagai bentuk jaminan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat serta meningkatkan mutu pelayanan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara langsung dengan pegawai Kantor Kelurahan Wala-Walaya dan masyarakat setempat, observasi langsung terkait pemberian layanan dan telaah dokumen. Hasil penelitian ini berupa 3 dokumen Standar Pelayanan yang ada pada kantor Kelurahan Wala-Walaya Kecamatan Tallo Kota Makassar. Dokumen Standar Pelayanan tersebut untuk jenis layanan Surat Pengantar Kartu Penduduk (KTP), layanan Surat Pengantar Kartu Keluarga (KK), dan layanan Surat Pengantar Keterangan Domisili.

**Kata Kunci :** Standar Pelayanan, Pelayanan Publik, Kelurahan Wala-Walaya

#### **Abstract**

*At the Wala-Walaya Village Office, Tallo District, Makassar City, there have been no Service Standards as guidelines for providing services to the community. Government executors are obliged to provide service standards to guarantee quality, affordable and measurable services as a mesurement of government performance to create quality services for the community. Through the preparation and establihsment of Service Standards for the three types of service standards that are most frequently requested by peolpe who come to the Wala-Walaya Village Office, as form of guarantee in providing services to the community and improving service quality. This research is a descriptive study using a qualitative approach. The data in this research were obtained from interviews with Wala-Walaya Village Office employees and the local community, direct observations regarding service delivery and document review. The results of this research are 3 Service Standard documents provides at the Wala-Walaya Village office, Tallo District, Makassar City. The Service Standard Document is for the type of Resident Card Cover Letter (KTP) service, Family Card Cover Letter (KK) service, and Domicile Certificate Cover Letter service.*

**Keywords :** Service Standards, Publik Services, Wala-Walaya Village

## PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini, masyarakat semakin menginginkan adanya sebuah kemajuan dan peningkatan pada proses pelayanan yang berkualitas, pihak instansi pemerintahan akan menjadi penyedia layanan jasa dapat mendapatkan kepercayaan dari masyarakat terhadap kinerjanya dalam memberikan pelayanan terbaik. Menurut Numberi, Pakpahan, Muskita, & Ferdinandus (2023), pelayanan yang berkualitas menjadi tantangan tersendiri bagi pihak pemerintah karena mempunyai peran yang penting dalam peningkatan dalam peningkatan kualitas pelayanan yang baik untuk mencapai keberhasilan pelaksanaan tugas pelayanan agar dapat mencapai sasaran dan tujuan pembangunan nasional yang berkesinambungan.

Pelayanan publik juga sangat berkaitan erat dengan kemampuan, responsivitas, ketepatan waktu, serta ketersediaan sarana dan prasarana (Rismawati, Madani, & Rahim, 2015; Rorimpandey, Mantiri, & Sambiran, 2021). Hal ini menciptakan hubungan yang dinamis antara pemberi pihak layanan dan pengguna, baik itu layanan yang diberikan oleh manusia maupun layanan jasa, sehingga jika pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan penerima layanan, maka pelayanan tersebut akan dianggap sebagai pelayanan yang berkualitas, namun sebaliknya apabila pelayanan tersebut tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka dianggap tidak berkualitas. Menurut Silfiah & Nabila (2021), penilaian kualitas pelayanan bukan ditentukan oleh penyedia layanan, tetapi berdasarkan persepsi konsumen dan aturan serta ketentuan terkait kualitas pelayanan pada instansi tersebut.

Pemerintah juga bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, selain itu para pelaksana pemerintah juga memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas yang memuaskan bagi warga negara (Dewi & Suparno, 2022). Kualitas pelayanan yang disediakan oleh pihak penyedia layanan menjadi tolak ukur kinerja pemerintahan. Hal ini menjadi salah satu tuntutan dari reformasi yaitu untuk menjalankan fungsi pemerintah dan aparatnya sebagai penyedia layanan publik. Juliansyah (2018) menyatakan hingga saat ini pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan demi memenuhi harapan masyarakat dan menciptakan pelayanan publik yang unggul diberbagai bidang karena pengelolaan pelayanan publik masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh karena itu, pentingnya terselenggaranya sebuah pelayanan publik yang belum terealisasi dengan baik (Hidayat, 2021; Nurmandi, Lutfi, Sumardi, & Qodir, 2021). Masih banyak masalah-masalah penting yang masih sering dijumpai seperti maraknya diskriminasi pelayanan, tidak adanya kejelasan tarif/ biaya serta waktu pelayanan yang kurang tepat sehingga tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik yang tidak berdasarkan pada

penjelasan pelayanan publik pada UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik sebagai acuan dan dasar hukum penyelenggara layanan mulai dari tingkat kementerian sampai tingkat lurah atau desa.

Peningkatan kualitas pelayanan ini masih terus dilakukan oleh pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat dan menciptakan pelayanan publik yang berkualitas di segala bidang (Rukayat, 2017). Hal ini disebabkan pengelolaan pelayanan publik yang masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Satu instansi pemerintah yang masih belum memenuhi standar pelayanan yang sudah diberikan oleh pemerintah khususnya pemerintahan Kota Makassar yakni pada Kelurahan Wala-Walaya. Masalah yang dirasakan masyarakat setempat ialah kurangnya peningkatan Standar Pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan setempat, seperti proses pemberian pelayanan yang lambat, mengulur-ulur waktu bahkan proses pelayanan yang belum diketahui oleh masyarakat. Hal ini membuktikan tingkat kesadaran terhadap peningkatan pelayanan masih belum terealisasi. Oleh karena itu, peneliti mengambil penelitian standar pelayanan untuk membantu Kelurahan Wala-Walaya dalam penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan standar pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat diukur di Kantor Kelurahan Wala-Walaya, Kecamatan Tallo, Kota Makassar.

## **KAJIAN LITERATUR**

### **Standar Pelayanan**

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, standar pelayanan dapat dijelaskan sebagai kriteria yang digunakan sebagai panduan dalam menyelenggarakan pelayanan dan sebagai alat penilaian mutu pelayanan sebagai komitmen dan janji kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, dan akurat, mudah diakses, dan dapat diukur. Menurut Gaster (Nurfaqirah, 2022), standar pelayanan merupakan ukuran yang wajib diterapkan dalam penyampaian pelayanan dan harus diikuti oleh pemberi dan penerima pelayanan. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa peran penyelenggara pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, sangat penting dalam pelaksanaan standar pelayanan.

Komponen standar pelayanan dijelaskan dalam PERMENPAN dan RB No. 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Perancangan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, yang telah mengalami perubahan dalam PermenPAN-RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Komponen standar pelayanan mencakup unsur administrasi dan manajemen yang saling

terkait dan merupakan bagian integral dari sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, komponen standar pelayanan minimal mencakup berbagai elemen, di antaranya dasar hukum, persyaratan, mekanisme, dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, tarif/biaya, produk jasa, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengendalian intern, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan sesuai standar, jaminan keamanan dan keselamatan, serta evaluasi kinerja pelaksana. Dalam proses perancangan dan penetapan standar pelayanan, penyelenggara pelayanan publik wajib melibatkan masyarakat dan pihak terkait sebagai pihak yang harus terlibat aktif.

Komponen dalam Standar Pelayanan telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan terbagi menjadi dua bagian, yaitu Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyelenggaraan pelayanan dan Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*). Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa ada indikator pelayanan yang menjadi panduan bagi penyelenggara pelayanan dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan tersebut harus memiliki kualitas yang baik, respons cepat, mudah diakses, terjangkau, dan teratur.

### **Pelayanan Publik**

Menurut Undang-Undang RI Nomor 24 tentang Pelayanan Publik, pada Bab 1 Pasal 1 ayat (1) dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan atau proses yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. Menurut Ruhana (Wasisistiono & Rauf, 2014) pelayanan publik mencakup pelayanan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik itu sendiri.

Menurut Mahmudi (Revida, 2021), pelayanan publik adalah segala kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Selain itu, menurut Ulul (Nurfaqirah, 2022), pelayanan publik memiliki dua kata kunci yang harus dikaitkan bersama-sama. Pertama, pelayanan publik sangat terkait dengan kebutuhan warga dan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Kedua, pelayanan publik tak terpisahkan dari tugas dan kewajiban negara serta pemerintah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Dari kedua pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan tindakan yang dijalankan oleh pemerintah untuk mengatur dan menyediakan berbagai kebutuhan masyarakat demi terciptanya pemerintahan yang baik. Pelayanan publik merupakan kegiatan memberikan pelayanan untuk memenuhi pelayanan

publik merupakan upaya pemenuhan kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi, sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi barang dan jasa publik, serta pelayanan administratif yang diukur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah dapat dikelompokkan kedalam empat jenis berdasarkan jenis produk layanan yang diberikan, yaitu Pelayanan Administrasi, Pelayanan Barang yang menyediakan berbagai barang yang dibutuhkan oleh masyarakat, Pelayanan Jasa yang menyediakan berbagai jenis jasa yang diperlukan oleh masyarakat, dan Pelayanan Regulatif yang berkaitan dengan penegakan hukum (Agustina, 2019; Permatasari, 2020). Dari sini disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas layanan yang ditujukan memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan. Pelayanan publik juga bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap informasi yang mereka butuhkan, sehingga proses pengurusan menjadi lebih cepat dan menghindari adanya kendala yang dihadapi oleh masyarakat

Salah satu instansi pemerintah daerah yang ada yaitu kantor kelurahan yang menyediakan pelayanan publik di daerah Kota Makassar adalah Kantor Kelurahan Wala-Walaya. Kantor Kelurahan Wala-Walaya merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang didirikan untuk memberikan pelayanan di masyarakat sekitar. Untuk pemberian sebuah pelayanan publik maka diberikan sistem standar pelayanan untuk meningkatkan efektivitas kegiatan pelayanan di Kantor Kelurahan Wala-Walaya. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Wala-Walaya sejumlah 20 layanan. Hasil dari penelitian tersebut terdapat kekurangan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh kantor kelurahan disebabkan masih banyak masyarakat yang kurang paham tentang proses atau persyaratan kepengurusan terkhusus pada pelayanan Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Pengantar Kartu Keluarga (KK), Surat Pengantar Keterangan Domisili. Hal tersebut disebabkan standar pelayanan yang ada masih menggunakan aturan yang lama yang menyebabkan pelayanan masih tidak efektif dan efisien dalam pemberian pelayanan.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan layanan yang disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat sesuai dengan kewajiban yang dijelaskan dalam UU Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tujuan dari pelayanan publik adalah meningkatkan kualitas pelayanan dari waktu ke waktu. Penentuan kualitas pelayanan dilakukan melalui tiga perspektif, yaitu kepercayaan masyarakat terhadap kebijakan pemerintah dalam memberikan pelayanan, standar mutu pelayanan yang telah ditetapkan, dan evaluasi terhadap kinerja birokrasi yang menyelenggarakan

pelayanan (Ali & Rizky, 2021; Nugroho & Halik, 2016).

Menurut Sasongko & Subagio (2013), kualitas pelayanan memiliki peran penting bagi perusahaan atau instansi yang menyediakan jasa karena kualitas pelayanan kepada konsumen dapat digunakan sebagai ukuran untuk mengukur tingkat kinerja yang telah dicapai. Dalam hal ini, setiap warga negara memiliki kesamaan hak dalam memberikan penilaian terhadap setiap pelayanan yang diterimanya apakah berkualitas atau tidak. Meskipun, penilaian tersebut memerlukan kontribusi dari setiap masyarakat untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi penerima dan pelaksana pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan hal yang penting bagi sebuah instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan menumbuhkan kepercayaan terhadap layanan atau jasa yang ditawarkan penyelenggara pelayanan.

Menurut Sinambela (Silmi, 2019), tujuan dari pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memastikan kepuasan masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan kualitas pelayanan yang unggul, yang dapat dilihat dari beberapa aspek. Pertama, transparansi berarti setiap pelayanan yang diberikan harus didasari atas keterbukaan, baik dari informasi, proses komunikasi bahkan dalam hal pembiayaan, serta pemberian layanan ini sebaiknya mudah diakses oleh siapa saja yang memerlukan dengan menggunakan metode yang lebih dipahami. Kedua, akuntabilitas menunjukkan bahwa pemberi layanan harus bertanggungjawab atas semua pelayanan yang diberikan atas dasar peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ketiga, bersyarat diartikan dapat disesuaikan dengan keadaan serta kesanggupan baik dari penyedia maupun penerima pelayanan, berdasarkan prinsip efisiensi dan efektifitas. Keempat, partisipatif adalah mampu menumbuhkan rasa partisipasi masyarakat dalam rangka pengadaan pelayanan publik dengan mengamati apa kemauan, keinginan, dan pandangan dari setiap masyarakat. Kelima, persamaan hak berarti tidak adanya perbedaan pemberian pelayanan berdasarkan apapun dan siapapun itu, termasuk suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain. Terakhir, keseimbangan hak dan kewajiban artinya sebelum dilakukan pemberian pelayanan perlu untuk mempertimbangkan aspek keadilan terlebih dahulu antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Akan tetapi, kualitas pelayanan yang terdapat di instansi pemerintah masih belum menerapkan sistem pelayanan yang diberlakukan oleh pemerintah (Akay, Kaawoan, & Pangemanan, 2021). Salah satunya pada kantor kelurahan yang masih belum efektif. Hal ini disebabkan standar pelayanan yang terdapat di salah satu kantor di Kelurahan Wala-Walaya masih terdapat kendala di dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat. Oleh karena itu, masih banyak masyarakat yang mengeluh tentang persyaratan dalam kepengurusan di kantor kelurahan, standar pelayanan yang diterapkan oleh kantor

kelurahan masih menggunakan aturan lama yang menyebabkan pelayanan yang kurang maksimal dari penyelenggara pelayanan. Dalam hal ini yang menyebabkan kualitas pada pelayanan dikantor kelurahan tidak efektif.

Menurut Zeithamal, Parasurman, & Berryada (Pratama, 2022) berdasarkan 5 aspek yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam penilaian kualitas pelayanan. Pertama, *tangibles* yaitu penilaian kualitas pelayanan berdasarkan sarana fisik perkantoran, tingkat komputerisasi administrasi, kebersihan ruang, bahan material yang digunakan, dan penampilan karyawan. Kedua, *reliable* yaitu evaluasi kemampuan dan kehandalan aparatur/pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik dan tepat. Ketiga, *responsiveness* yaitu penilaian terhadap kesedian dan kemampuan karyawan untuk merespon permintaan konsumen. Keempat, *assurance* yaitu evaluasi kemampuan karyawan dalam menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan konsumen. Kelima, *empathy* yaitu penilaian sikap pegawai dalam memahami masalah konsumen dengan penuh perhatian.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif. Menurut Moleong (2007) penelitian kualitatif merupakan sebagai proses pendekatan yang berusaha memahami fenomena dari objek penelitian, seperti, persepsi, sikap, motivasi, serta tindakan, dan aspek lainnya secara menyeluruh. Peneliti berharap bahwa dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini dapat dilakukan dengan tingkat kedalaman dan kelengkapan maksimal. Peneliti memilih pendekatan kualitatif pada penelitian ini disebabkan peneliti melakukan observasi, wawancara secara langsung, dan telaah dokumen, sehingga memudahkan dalam sebuah proses pengambilan data, dengan menggunakan metode kualitatif dapat mengambil informasi yang lebih dalam dengan memberikan beberapa pertanyaan secara langsung. Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Kelurahan Wala-Walaya Kota Makassar yang terletak di Jl. Ade Irma Nasution No. 30, Wala-Walaya, Kec. Tallo, Kota Makassar, Sulawesi Selatan.

Tahapan penelitian yang digunakan peneliti yaitu mengacu berdasarkan pendapat menurut pendapat Bogdan (Basrowi & Suwandi, 2008) yaitu tahapan penelitian kualitatif menjelaskan 3 (tiga), yaitu tahapan pra lapangan, kegiatan lapangan, dan analisis data. Tahapan pra lapangan, atau persiapan terdapat enam kegiatan yang perlu dilakukan peneliti, antara lain menyusun rencana penelitian, pemilihan lokasi penelitian, pengurusan izin, menilai kondisi lapangan, memilih dan memanfaatkan responden, mempersiapkan kebutuhan atau peralatan untuk membantu proses penelitian merupakan sebuah pertimbangan yang perlu dipahami ketika penelitian berlangsung. Pada

tahapan kegiatan lapangan, peneliti melaksanakan kegiatan secara langsung di lokasi penelitian. Peneliti melakukan pemahaman terhadap latar belakang penelitian dan melakukan persiapan diri, melakukan wawancara dan observasi, serta berpartisipasi dalam pengumpulan data. Tahapan analisis data, peneliti menganalisis data yang diperoleh selama penelitian berlangsung. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara dan observasi. Peneliti melakukan wawancara terhadap informan dengan membuat sebuah pedoman wawancara (pertanyaan) yang akan ditujukan kepada informan (masyarakat dan pegawai kelurahan). Sumber data penelitian merupakan semua informasi yang terkait dengan penelitian yang sedang berlangsung. Data yang jelas dan ringkas perlu untuk mendukung validasi penelitian menggunakan data dari dua sumber data yang berbeda.

Menurut Sugiyono (2018), data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh pengumpul data dari sumbernya. Peneliti secara langsung mengumpulkan data dari objek penelitian atau sumber data. Hasil wawancara dan observasi yang diperoleh dari informan merupakan contoh dari data yang digunakan oleh peneliti. Berikut semua pihak yang dijadikan sebagai informan dalam penelitian yaitu:

**Tabel 1. Data Jumlah Informan**

No.	Informan	Jumlah
1.	Lurah Wala-Walaya	1 Orang
2.	Laskar Pelangi/Staf kasi. Pemerintahan, Pengelolaan Jaringan, Pemberdayaan RT/RW	1 Orang
3.	Staf Pelaksana Kasi. Pemerintahan, Pengelolaan Jaringan, Pemberdayaan RT/RW	1 Orang
4.	Masyarakat	3 Orang

**Sumber: Peneliti, 2023**

Menurut Sugiyono (2018), data sekunder adalah sumber informasi yang tidak diperoleh secara langsung oleh peneliti, tetapi diperoleh melalui orang lain atau dokumen lain, seperti bahan pustaka, literatur, dan dokumen pendukung lainnya.” Data sekunder dijadikan sebagai penunjang bagi setiap informasi yang didapatkan dari sumber data primer, seperti UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Permenpan RB No. 15 Tahun 2014 mengenai Pedoman Perancangan Standar Pelayanan, serta Perda Kota Makassar No. 9 tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar.

Menurut Sugiyono (2018), observasi adalah teknik pengumpulan data yang memiliki karakteristik yang lebih khusus dari pada teknik pengumpulan data lainnya. Observasi yang dilakukan peneliti merupakan pengamatan yang secara langsung atau pribadi yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data dan informasi sebagai kelengkapan data penelitian. Peneliti menggunakan

observasi atau pengamatan secara langsung proses penyelenggaraan layanan dikantor Kelurahan dan mencatat apa saja kendala dan apa yang dibutuhkan masyarakat dalam proses layanan, dari hasil observasi yang dilakukan akan digunakan sebagai informasi-informasi yang akan digunakan dalam perancangan standar pelayanan. Telaah dokumen merupakan suatu metode pengumpulan data sekunder yang mengkaji fakta-fakta menjadi subjek peneliti.

Dalam penelitian ini, dokumen yang digunakan meliputi berbagai jenis, seperti buku, arsip, non-buku, laporan, dan peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan fokus penelitian. Peneliti menggunakan beberapa dokumen, Beberapa peraturan dan undang-undang yang menjadi acuan dalam penelitian ini, antara lain UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas UU Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Pemerintah tentang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan, Peraturan Walikota Makassar Nomor 115 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas, Serta Fungsi Dan Tata Kerja Kelurahan, UU Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas UU Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Validasi data yang digunakan peneliti, metode triangulasi dan triangulasi sumber data. Menurut Sugiyono (2018), triangulasi data adalah suatu teknik pengumpulan data yang mempersatukan berbagai data dan sumber yang telah ada. Triangulasi sumber data dapat digunakan untuk membandingkan beragam sumber data seperti dokumen atau hasil wawancara. Hal ini bertujuan untuk memverifikasi kredibilitas informasi yang diperoleh selama penelitian, bukan untuk mengetahui kebenaran, akan tetapi untuk meningkatkan pemahaman peneliti terhadap informasi tentang fakta yang dimilikinya. Menurut Sugiyono (2018), triangulasi metode dilakukan dengan teknik pengumpulan data yang berbeda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Triangulasi sumber dan metode data dilakukan melalui metode wawancara, kemudian observasi dan dilanjutkan dengan telaah dokumen untuk membandingkan data yang didapatkan dari Kantor Kelurahan Wala-Walaya.

## **HASIL PENELITIAN**

Kelurahan Wala-Walaya yakni salah satu Kelurahan yang berada di Kecamatan Tallo Kota Makassar terdiri dari 37 Rukun Tetangga (RT) dan 5 Rukun Warga (RW) Kantor Kelurahan Wala-Walaya. Kantor Kelurahan Wala-Walaya merupakan sebuah tempat kerja lurah sebagai perangkat daerah yang memiliki tanggung jawab dibawah Camat Tallo dengan melakukan tugas pemerintahan yang sesuai dengan syarat ketentuan Perundang-undangan. Visi Kantor Kelurahan Wala-Walaya adalah memberikan pelayanan berkualitas, cepat tepat dan menyenangkan sesuai prosedur yang ditetapkan. Misi Kantor Kelurahan Wala-Walaya adalah memberikan kenyamanan dalam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dengan merespon cepat dan tepat, menciptakan suasana kekeluargaan dalam pelayanan dengan mematuhi aturan yang berlaku, memberikan pelayanan secara adil, tertib, transparan, dan akuntabel.

### **Perancangan Rancangan Standar Pelayanan**

Pada tahap perancangan standar pelayanan dimulai pada tanggal 20 Juni 2023 sampai dengan 03 Juli 2023, yang dimana hasil yang didapatkan atau diperoleh dari indentifikasi komponen standar pelayanan menggunakan metode wawancara sebagai dasar perancangan standar pelayanan yang diawali dengan menyusun rancangan standar pelayanan terlebih dahulu. Kemudian proses pengumpulan dan informasi dilakukan oleh peneliti dengan memilih informan yang sesuai dengan kriteria dalam perancangan standar pelayanan, yang dimana data dan informasi yang diperoleh berkaitan langsung dengan penyelenggaraan pelayanan, dalam perancangan rancangan standar pelayanan dapat dilakukan dengan mudah.

Dalam penelitian ini, terdapat tiga rancangan standar pelayanan yang mencakup Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Pengantar Kartu Keluarga (KK), dan Surat Pengantar Domisili. Peneliti telah menyusun empat belas komponen standar pelayanan yang terbagi menjadi dua bagian. Enam komponen terkait dengan proses penyampaian layanan, dan Sementara itu, delapan komponen lainnya terkait dengan proses pengelolaan pelayanan. Rancangan standar pelayanan yang disusun telah disesuaikan dengan format yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

### **Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan**

Pada hari selasa, tanggal 04 Juli 2023 peneliti melakukan kegiatan *Focus Group Discussion* (FGD) di Kantor Kelurahan Wala-Walaya yang dihadiri oleh beberapa pegawai kelurahan dan masyarakat untuk mendiskusikan apa harapan masyarakat terhadap pelayanan dengan kesanggupan

penyelenggara pelayanan di Kantor Kelurahan Wala-Walaya. Pada kegiatan *Focus Group Discussion* (FGD) yang telah dilaksanakan oleh peneliti menjelaskan terkait rancangan standar pelayanan tiga jenis pelayanan yang disusun yaitu, surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), surat pengantar Kartu Keluarga (KK) dan surat keterangan pengantar Domosili, dari proses FGD beberapa saran dan masukan dari pegawai dan masyarakat maupun ahli yang terkait dalam perancangan standar pelayanan,

Setelah peneliti mempresentasikan setiap komponen yang terdapat dalam perancangan standar pelayanan, peneliti kemudian meminta tanggapan baik dari pihak pegawai kelurahan dan masyarakat, dan salah satu pegawai kelurahan yang menjabat sebagai Sekertaris Lurah menambahkan dalam komponen terkait intansi (*manufacturing*) yang perlu ditambahkan dibagian dasar hukum disetiap layanan yaitu, UU Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan tentang urusan memantau dan mengevaluasi penyelenggaraan pemerintahan oleh perangkat daerah, termasuk kelurahan, yang merupakan tugas Kepala dan Wakil Kepala Daerah berdasarkan pasal 66. Selain itu, ada tambahan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2018 tentang Kecamatan. Semua hal ini perlu disesuaikan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan sebagai panduan dalam merancang standar pelayanan.

### **Penetapan Standar Pelayanan**

Berdasarkan dari hasil *Focus Group Discussion* (FGD) yang dilaksanakan pada hari Selasa, 04 Juli 2023 terkait pembahasan rancangan standar pelayanan pada kantor Kelurahan Wala-Walaya. Dan ditetapkan oleh Sekertaris Lurah Wala-Walaya Kecamatan Tallo Kota Makassar yaitu Bapak Nirwan, dalam Penetapan Standar Pelayanan ini dibuktikan dengan penandatanganan berita acara dalam kegiatan *Focus Group Discussion* (FGD) dan berita acara penetapan standar pelayanan oleh Sekertaris Lurah Wala-Walaya kemudian penandatanganan Maklumat Pelayanan serta Standar Pelayanan oleh Lurah Wala-Walaya yaitu Ibu Erni Krinawaty S., SE 10 Juli 2023. Kemudian rancangan standar pelayanan yang sudah ditetapkan, dan dikterima oleh pihak penyelenggara pelayanan pada Kantor Kelurahan Wala-Walaya Kecamatan Tallo Kota Makassar untuk digunakan sebagai acuan dalam pemberian layanan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan masalah dan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Kantor Kelurahan Wala-Walaya, Kecamatan Tallo, Kota Makassar perlu mengembangkan standar pelayanan untuk memastikan pelayanan yang berkualitas, cepat, dan terjangkau bagi masyarakat. Selain itu, adanya pemantauan terhadap kepuasan masyarakat akan membantu pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan umpan balik masyarakat. Hasil penelitian lapangan ini memberikan saran yang bermanfaat bagi Kantor Kelurahan Wala-Walaya, Kecamatan Tallo, Kota Makassar. Disarankan agar kantor ini membentuk tim khusus yang bertugas mengelola dan mengawasi Standar Pelayanan di lingkungan kerjanya. Dengan adanya pembuatan infografis yang dapat menarik perhatian masyarakat yang dibuat oleh peneliti untuk memudahkan masyarakat agar lebih paham dalam mengakses sebuah pelayanan terkhusus dari Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Pengantar Kartu Keluarga (KK), dan Surat Pengantar Keterangan Domisili. Namun perlu diingat bahwa penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal tenaga, waktu, dan biaya, sehingga diperlukan penelitian lanjutan untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif sehingga tidak semua pelayanan yang terdapat di kantor kelurahan bisa dibuatkan standar pelayanan oleh peneliti.

## REFERENSI

- Agustina, E. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat. *Jurnal Literasi Hukum*, 3(2), 10.
- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *GOVERNANCE*, 1(1). Diambil dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/view/33470>
- Ali, K., & Rizky, R. N. (2021). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENCAIRAN DANA DI KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA (KPPN) MEDAN I. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(2), 331–342.
- Basrowi, & Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90.
- Hidayat, W. (2021). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live Di Kota Tangerang. *Studia Administrasi: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 3(2), 48–57.
- Juliansyah, E. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Bugis Kota Samarinda. *Ilmu Hukum dan Sosial*, 2(2), 814–826.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya Offset.
- Nugroho, M., & Halik, A. (2016). Penerapan standar pelayanan publik pada kelurahan di wilayah kota kediri. *JHP17: Jurnal Hasil Penelitian*, 1(02), 251–266.
- Numberi, A. Y. C., Pakpahan, R. R., Muskita, S. M. W., & Ferdinandus, A. Y. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Era New Normal Di Kantor Kelurahan

- Klabulu Distrik Malaimsimsa Kota Sorong. *jurnal Badati Ilmu Sosial & Humaniora*, 8(1), 49–59.
- Nurfaqirah, A. (2022). *Perancangan Standar Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Borongloe Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa*. Politeknik STIA LAN Makassar.
- Nurmandi, A., Lutfi, M., Sumardi, S., & Qodir, Z. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pendekatan Model Demokrasi pada Era Otonomi Daerah. *Journal of Government Insight*, 1(1), 49–61.
- Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik yang Berkualitas. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 51–56.
- Pratama, W. N. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Moengko Baru Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso*. Sintuwu Maroso.
- Revida. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Rismawati, R., Madani, M., & Rahim, S. (2015). RESPONSIVITAS PELAYANAN PERCERAIAN KANTOR PENGADILAN AGAMA SENGKANG KABUPATEN WAJO. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 1(3). <https://doi.org/10.26618/kjap.v1i3.706>
- Rorimpandey, G., Mantiri, M., & Sambiran, S. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dirumah Sakit Umum Daerah Noongan Kec. Langowan Kabupaten Minahasa. *GOVERNANCE*, 1(1). Diambil dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/view/34568>
- 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>
- Sasongko, F., & Subagio, H. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(7), 252117.
- Silfiah, R. I., & Nabila, A. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Proses. *Jurnal Aplikasi dan Inovasi Ipteks*, 4(1), 43–52.
- Silmi, I. (2019). Kualitas Pelayanan Administratif Di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(3), 23–34.
- Sugiyono. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wasisistiono, S., & Rauf, R. (2014). *Pelayanan Publik: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan* (Edisi Pert). Bandung: CV Indra Prahasta.