

## **Optimalisasi Pelayanan Publik melalui Penyusunan Standar Pelayanan berdasarkan PermenpanRB No 15 tahun 2014 pada Kantor Kelurahan Cabenge Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng**

**Andi Muh Ridho Ramadana<sup>1</sup>, Asmarianti<sup>2</sup>**  
**Politeknik STIA LAN Makassar<sup>1,2</sup>**  
[andiridho1812@gmail.com](mailto:andiridho1812@gmail.com)<sup>1</sup>, [asmarianti@stialanmakassar.ac.id](mailto:asmarianti@stialanmakassar.ac.id)<sup>2</sup>

### **Abstract**

*This research describes creating and establishing service standards at Cabenge Subdistrict to enhance service quality and realize good governance and community welfare. As a service provider, Cabenge Subdistrict in Soppeng Regency, has not been able to develop service standards and has not published service information. Through this research, service standards are created, and subdistrict officials are provided with an understanding of the preparation of service standards. The methods used in this research include interviews, observations, document reviews, and Focus Group Discussions (FGD). The results of the study created seven services, five of which were developed by the researchers and two resulting from the training of Cabenge subdistrict officials. These services include Birth Certificate Application Letter, Police Record Certificate, Income Certificate, Certificate of Poverty, Business Certificate, Crowd Permit Application Letter, and Domicile Certificate. Service standards are created according to PERMENPAN RB (Regulation of State Apparatus Utilization and Bureaucratic Reform) Number 15 of 2014. The researchers created the service charter and implemented the service standards through socialization as a form of commitment by Cabenge Subdistrict officials to provide quality service.*

**Keywords:** Service Quality, Service Quality, Cabenge Subdistrict

### **Abstrak**

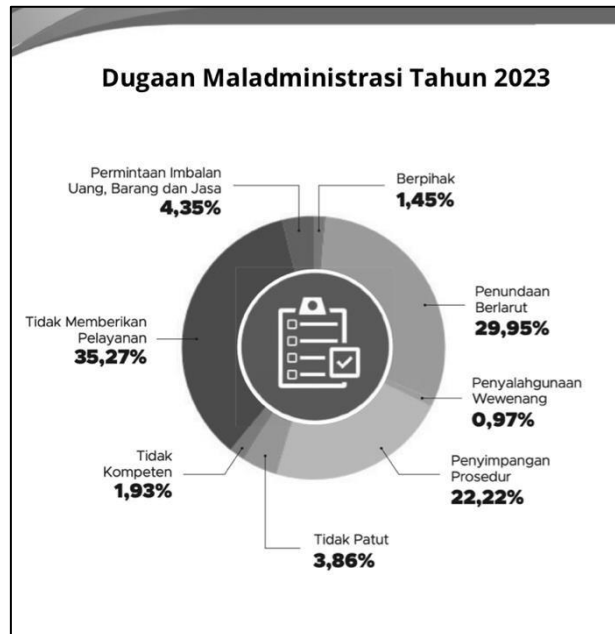
Penelitian ini menggambarkan penyusunan dan penetapan standar pelayanan pada kelurahan cabenge sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta mewujudkan pemerintah yang baik dan kesejahteraan masyarakat terwujud. Kelurahan Cabenge kabupaten soppeng sebagai penyedia pelayanan belum mampu menyusun standar pelayanan dan belum terpublikasi informasi pelayanan, melalui penelitian ini menyusun standar pelayanan dan memberikan pemahaman bagi aparat kelurahan mengenai penyusunan standar pelayanan, metode dalam penelitian ini meliputi wawancara, observasi, telaah dokumen serta melakukan diskusi grup terfokus (fgd). Hasil dari penelitian yakni menghasilkan 7 (tujuh) standar pelayanan, antara lain, layanan Surat pengantar akta kelahiran, layanan surat keterangan catatan kepolisian, layanan Surat keterangan berpenghasilan, layanan Surat keterangan tidak mampu, layanan Surat keterangan usaha, serta surat pengantar izin keramaian dan Surat keterangan domisili. Penyusunan standar pelayanan ini mengacu pada PERMENPAN RB Nomor 15 Tahun 2014, selanjutnya peneliti menetapkan maklumat pelayanan dan penerapan standar pelayanan melalui sosialisasi sebagai bentuk komitmen aparat Kelurahan Cabenge dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

**Kata Kunci:** Standar Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Kelurahan Cabenge

## **PENDAHULUAN**

Semua penyelenggara pelayanan publik diharuskan membuat, mengembangkan standar pelayanan sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan publik. Tanggung jawab pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan fokus pada upaya menyederhanakan urusan publik, memberikan kepuasan publik, dan mengutamakan kepentingan publik. (Sudiarti dkk, 2024). (Fitriansyah 2022) Mengemukakan bahwa secara prinsip tata kelola administrasi bagi pemerintah yang baik adalah pemerintahan yang bersih dan memprioritaskan peningkatan kinerja, peningkatan kualitas layanan masyarakat, dan penurunan penyalahgunaan kekuasaan pejabat. Berdasarkan data masih banyak

ditemukan kelemahan dalam penyelenggara pelayanan, hal tersebut didukung oleh laporan pengaduan masyarakat kepada pihak lembaga pengawasan pelayanan publik yakni Ombudsman RI tahun 2023. Berikut grafik laporan masyarakat berdasarkan jenis dugaan maladministrasi.



**Gambar 1. Dugaan Maladministrasi Tahun 2023**

*Sumber:* Ombudsman RI 2023

Informasi data di atas menunjukkan bahwa masih terjadi maladministrasi dalam pelayanan masyarakat. Jenis maladministrasi yang paling umum adalah tidak memberikan layanan dan penundaan berlarut selain itu penyimpangan prosedur, ini membuktikan bahwa setiap penyelenggara pelayanan wajib memiliki acuan dalam pelayanan publik. Lan 2003 (Ilmi Usrotin Choiriyah dan Mursyidah 2020) mengemukakan bahwa Layanan berkualitas tinggi didefinisikan sebagai layanan yang cepat, bebas kesalahan, ramah, dan mematuhi protokol dan pedoman. Pelayanan publik dikatakan berhasil jika dalam melakukan pelayanan yang terukur melalui tata pemerintah yang baik, pihak yang berpartisipasi untuk mewujudkan *good governance* membenarkan bahwa pelayanan publik sangat berperan penting dan menjadi hal utama dalam melakukan pelayanan publik selaras dengan yang dikemukakan (Asmarianti dan Mubaraqah 2023) bahwa pelayanan selalu berhubungan dengan masyarakat, maka hal tersebut merupakan hal yang paling mendasar, lembaga yang berperan untuk memantau pelayanan publik di Indonesia yakni lembaga Ombudsman RI.

Kehadiran lembaga ini ditegaskan Undang-Undang nomor 37 tahun 2008 mengenai Ombudsman RI yang tertuang pada pasal 1 yaitu, ombudsman yakni organisasi negara yang memegang otoritas mencermati jalannya pelayanan publik. Lembaga ombudsman menciptakan penyelenggara layanan publik yang baik karena pelayanan hal yang mendasar bagi masyarakat. Maulidiah (Gamaputra dkk. 2022) Mengemukakan bahwa keterlibatan masyarakat sangat penting dalam konsep tata pemerintahan yang baik karena hal ini tidak hanya terjadi pada saat proses pembuatan kebijakan namun juga pada saat penyampaian pelayanan publik.

Berdasarkan data yang dirilis oleh lembaga Ombudsman RI mengenai nilai kepatuhan tingkat provinsi Sulawesi Selatan 3 tahun terakhir sebagai berikut:

**Tabel 1. Nilai kepatuhan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2021-2023**

<b>tahun</b>	<b>Provinsi Sulawesi selatan</b>	<b>Zona Kepatuhan</b>	<b>Kategori</b>	<b>Opini</b>	<b>Urutan Penilaian Kepatuhan</b>
2021	73,26	Kuning	C	Kualitas sedang	24
2022	61,94	Kuning	C	Kualitas sedang	29
2023	73,38	Kuning	C	Kualitas sedang	27

*Sumber: Ombudsman RI 2023*

Nilai kepatuhan Provinsi Sulawesi selatan tertara harus dilakukan perbaikan dalam mengatasi hambatan dan kesulitan yang ada saat ini guna meningkatkan kepatuhan. Beberapa faktor terjadinya naik turun angka presentasi, serta zona kepatuhan masih zona kuning, peringkat nilai kepatuhan unit layanan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan dipengaruhi oleh perkembangan sosial dan ekonomi, kesulitan melakukan kontrol dalam mengawasi penguatan kaidah, tidak efisiennya pelaksana kebijakan tingkat provinsi. Berdasarkan data layanan publik di Provinsi Sulawesi Selatan melalui catatan informasi kepatuhan dari lembaga Ombudsman RI pada tahun 2021, Sulawesi selatan mengalami penurunan ke-29 provinsi se-Indonesia dan menunjukkan pergeseran ini menunjukkan tantangan kepatuhan, nilai kepatuhan Sulawesi Selatan mencapai 61,94, sedangkan pada tahun 2023 kepatuhan Sulawesi Selatan menduduki urutan ke-27 dengan nilai kepatuhan mencapai 73,38, tetapi dari tiga tahun belakangan ini Sulawesi Selatan mendapatkan angka nilai kepatuhan yang naik turun, dan zona kepatuhan Sulawesi Selatan 2021, 2022, 2023 masih di zona kuning se-Indonesia.

Konsep keterlibatan masyarakat sangat diperlukan dan penting untuk dilakukan dalam menghadapi naik turunnya evaluasi kepatuhan Provinsi Sulawesi Selatan, Karena rasa kepemilikan dan akuntabilitas dapat dipupuk dengan melibatkan masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan dan pemberian pelayanan yang berbasis kepentingan masyarakat, dan dapat menjadi umpan balik penting dari masyarakat. Pemerintah pusat berkolaborasi dengan pemerintah daerah untuk memperluas pembagian wilayah administrasi karena pemerintah memahami betapa pentingnya menetapkan zona kepatuhan pada priode 2021–2023. Kabupaten Soppeng wilayah yang terletak di Provinsi Sulawesi Selatan yang memiliki nilai kepatuhan yang naik turun yang dinilai oleh Ombudsman. Pada tahun 2021 Kabupaten Soppeng berada pada peringkat 9 dengan nilai 74,19 dengan status zonasi kuning kategori C, tahun 2022 tingkat penilaian kepatuhan standar pelayanan berada pada urutan 2 di tahun tersebut kabupaten berada 3 besar zona hijau dengan nilai 80,64 dengan status zona hijau kategori B.

Pada tahun 2023 Kabupaten Soppeng terjadi penurunan peringkat dari urutan 2 menjadi urutan 11 dan nilai kepatuhan tidak terlalu signifikan meningkat yakni 81.08 dengan kategori hijau status kategori B, walaupun secara zonasi Kabupaten Soppeng sudah berada pada zona hijau tetapi nilai tidak terlalu signifikan naik beda dengan kabupaten atau kota yang lain, keberadaan di tahun 2022 urutan 2 mestinya Kabupaten Soppeng sudah bisa menduduki kualitas tertinggi dengan kategori A. Secara nilai kepatuhan baik kualitas hijau tetapi seharusnya dalam 1 tahun ini nilai kepatuhan dan peringkat dapat

dipertahankan, sedangkan kabupaten yang berada pada urutan bawah Tahun 2022 bisa melampaui angka nilai kepatuhan Kabupaten Soppeng.

Penjelasan dari Undang-Undang No. 25 tentang pelayanan publik, yakni memandatkan kepada seluruh unit pelayanan publik baik pemerintah dan swasta untuk membuat standar pelayanan sendiri untuk unit kerja, Standar pelayanan ini berfungsi sebagai panduan untuk memberikan layanan terbaik dan mengevaluasi kualitas layanan. Masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang bermutu, cepat, sederhana, murah, dan terukur dengan menerapkan standar pelayanan yang dimaksudkan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya pelanggaran dan buruknya kinerja dalam pemberian pelayanan.

(Christiani 2020) Mengemukakan bahwa untuk memberikan layanan terbaik dan menilai kualitas layanan, standar pelayanan ini bertindak sebagai pedoman. Jika standar pelayanan diterapkan, peluang terjadinya pelanggaran dan pemberian layanan di bawah standar akan lebih kecil, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan berkualitas tinggi, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pada Kelurahan Cabenge Kecamatan Lilirilau kabupaten Soppeng diharapkan instansi ini memberikan pelayanan yang berkualitas dan tentunya ketersediaan informasi mengenai pelayanan. Dari hasil pra penelitian maka peneliti mendapatkan fakta dari hasil wawancara dan observasi yakni, yang pertama Kelurahan Cabenge belum memiliki standar pelayanan dengan komponen yang lengkap dan terstruktur sesuai pada padoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Dan Reformasi Birokrasi RI, kualitas pelayanan belum optimal yang menyebabkan ketidakpastian pelayanan yang diberikan, Agar staf dapat melaksanakan layanan dan memberikan hasil yang memuaskan bagi masyarakat, penting bagi mereka untuk memiliki standar layanan yang jelas dan terukur.

(Ufairah Jamal dan Asmarianti 2024) Pemberian layanan publik yang efektif juga dapat memberikan dasar-dasar tata kelola yang efektif. Oleh karena itu, pemerintah daerah harus mempunyai kelonggaran dalam mengatur dan mengurus daerahnya masing-masing agar dapat meningkatkan pelayanan publik sekaligus meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik dan kesejahteraan masyarakat dalam hal ini tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mengatur tentang pelayanan publik. Melalui aturan tersebut wajib setiap instansi menyusun dan menetapkan standar pelayanan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang terukur dan menjadikan instansi lebih baik dalam melayani masyarakat, yang kedua tidak tersedia media informasi mengenai alur pelayanan dan jenis pelayanan, hal yang mendasar yakni struktur organisasi pada Kelurahan Cabenge belum ada, maka dari itu sangat penting untuk menyusun dokumen standar pelayanan, serta sumber daya manusia belum mampu dalam hal penyusunan standar pelayanan, hasil peneliti pada pra penelitian menyimpulkan bahwa lurah belum mengetahui apa itu standar pelayanan bagaimana bentuk dokumen standar pelayanan itu, aparat sipil negara semestinya sudah mengerti mengenai standar pelayanan. Aparat kelurahan selama ini menyangka bahwa standar pelayanan itu dengan standar operasional prosedur itu sama, padahal standar pelayanan dan standar operasional prosedur merupakan dokumen berbeda, yakni standar pelayanan merupakan standar yang dipatuhi penyelenggara ketika ingin memberikan layanan, sedangkan standar operasional prosedur adalah metode yang digunakan dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan.

Melalui penyusunan dan penetapan standar pelayanan di kelurahan Cabenge sehingga optimalisasi pelayanan, mewujudkan pemerintah yang baik dan kesejahteraan masyarakat dapat terwujud. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan menyusun standar pelayanan di kantor Kelurahan Cabenge Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng agar terwujud

optimalisasi pelayanan publik pada kantor Kelurahan Cabenge. Selain itu, tujuan dari penelitian ini untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat dan aparat kelurahan tentang langkah-langkah dalam menciptakan standar pelayanan, yang didasarkan pada pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014. Kelurahan Cabenge Memiliki 23 (dua puluh tiga) pelayanan, yang terbagi perbidang pelayanan surat pengantar dan surat keterangan sebagai berikut:

**Tabel 2. Jenis layanan Pada Kantor Kelurahan Cabenge**

<b>Kasi pemerintah</b>	<b>Kasi ketentraman dan ketertiban umum</b>	<b>Kasi Ekonomi, pembangunan dan kesejahteraan rakyat</b>
Surat Pengantar 1) Kartu Keluarga 2) Kartu Tanda Penduduk 3) Akta Kelahiran 4) Akta Kematian	Surat Pengantar 1) Tindak lanjutan penyelesaian Masalah 2) Izin Keluar Hewan Ternak 3) Izin Keramaian 4) Izin Jalan Keluar/Masuk	Surat Pengantar 1) Nikah 2) Imunisasi
Surat Keterangan 1) Pindah Atau datang 2) Domisili 3) Beda nama 4) Kematian 5) Penguburan	Surat Keterangan 1) Catatan Kepolisian 2) Hilang 3) Kejadian/Kebakaran 4) Hilang	Surat Keterangan 1) Kurang Mampu atau Tidak Mampu 2) Berpenghasilan 3) Belum Pernah Menikah 4) Usaha Atau Memiliki Usaha

*Sumber:* Kantor Kelurahan Cabeng 2024

Jenis pelayanan yang dibagi kepala seksi sudah tertuang pada Peraturan Bupati Soppeng Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Tugas Pada Kelurahan Kabupaten Soppeng, kasi pemerintahan memiliki tugas yang dijelaskan pada Pasal 7 ayat 3 Perbup Soppeng bahwa, Kasi Pemerintahan memiliki tugas melaksanakan kegiatan administrasi kependudukan, Inventaris aset, atau kekayaan daerah yang berada pada wilayah kelurahan. Kasi Ketentraman Dan Ketertiban Umum memiliki tugas yang tercantum pada Peraturan Bupati Soppeng Nomor 74 Tahun 2016, Pasal 8 yaitu membina dan mengarahkan masyarakat untuk memelihara keamanan lingkungan dan menciptakan ketertiban umum, serta memantau, mengawasi dan mengendalikan pengamanan lingkungan sehingga terciptanya situasi dan kondisi yang aman, tentram dan damai, serta mengarahkan generasi muda dan masyarakat terhindar dari obat terlarang seperti narkoba, selain itu tugas dari Kasi Ekonomi Dan Pembangunan Dan Kesejahteraan Rakyat, tertuang pada Pasal 9, menjelaskan bahwa melaksanakan kegiatan dan pemberian rekomendasi atau keterangan perizinan tertentu sesuai dengan kewenangan, serta mengoordinasikan pelaksana pembangunan swadaya masyarakat, sarana pendidikan dan pelayanan kesehatan.

Pada jenis pelayanan yang ada di kantor kelurahan cabenge terbagi per bidang, pelayanan surat pengantar, surat keterangan secara keseluruhan berjumlah 23 (dua puluh tiga) jenis pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Cabenge. Maka dari itu peneliti memilih 5 (lima) jenis pelayanan yang ada untuk dibuatkan standar pelayanan, Maka dari itu peneliti

memilih 5 (lima) jenis pelayanan yang ada untuk merancang standar pelayanan, Kelurahan Cabenge, Tujuan dari penelitian yang akan dilaksanakan yaitu, untuk menyusun standar pelayanan publik yang jelas dan terukur dalam rangka optimalisasi pelayanan demi terwujudnya pelayanan yang baik, selain itu agar aparat kelurahan dapat mengetahui bentuk dokumen standar pelayanan dan mempublikasikan hasil penyusunan standar pelayanan melalui media informasi sebagai wujud keterbukaan informasi, berikut jenis layanan yang akan disusun berdasarkan PermenpanRB Nomor 15 Tahun 2014:

**Tabel 3. Layanan yang akan dirancang Standar Pelayanan**

No	JENIS LAYANAN
1	layanan Surat Pengantar Akta Kelahiran
2	layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian
3	layanan Surat Keterangan Berpenghasilan
4	layanan Surat Keterangan Tidak Mampu
5	layanan Surat Keterangan Usaha

*Sumber: Peneliti, 2024*

5 (lima) layanan yang akan dirancang standar pelayanan, yang berpadoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Birokrasi Nomor 14 tahun 2015, tentang penyusunan standar pelayanan pada instansi pemerintah, 14 (empat belas) komponen standar pelayanan yang akan dibahas pada bagian pembahasan sebagai hasil penelitian ini.

## **KAJIAN LITERATUR**

Penelitian ini mengacu pada tata cara penyusunan dan prinsip standar pelayanan yaitu, sederhana sebagaimana mudah dimengerti, mudah dilaksanakan dan dari segi biaya yang terjangkau bagi masyarakat, partisipatif yakni melibatkan masyarakat sebagai pengguna layanan dengan membuat komitmen atau kesepakatan antara penyelenggara pelayanan, bertanggung jawab serta melakukan transparansi yaitu media informasi pelayanan agar prosedur dicantumkan agar masyarakat sebagai pengguna layanan mengetahui secara pasti pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara, melakukan perbaikan demi terwujudnya kualitas pelayanan yang baik, dan memberikan pelayanan yang adil tanpa adanya perbedaan. Penting bagi penyelenggara pelayanan untuk menyampaikan keterbukaan informasi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan hingga biaya sehingga masyarakat mampu menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik (Tarlyiah dkk, 2023).

Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik menjelaskan bahwa penyelenggara layanan publik menyediakan beberapa jenis layanan, dan dukungan administratif kepada semua warga negara dan penduduk sesuai dengan persyaratan hukum dan peraturan. Tindakan-tindakan ini secara kolektif disebut sebagai pelayanan publik., Dalam penyusunan yang dirancang pada kelurahan cabenge meliputi *service point*, dokumen, alur, waktu, tarif, hasil layanan, penindakan pengaduan, ini akan dipublikasikan melalui media informasi bertujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat terhadap pelayanan pada Kelurahan Cabenge, Penjelasan dari Undang-Undang No. 25 tentang layanan publik, yakni memandatkan kepada seluruh unit pelayanan publik baik pemerintah dan swasta untuk membuat standar pelayanan sendiri

untuk unit kerja, Standar pelayanan ini berfungsi sebagai panduan untuk memberikan layanan terbaik dan mengevaluasi kualitas layanan. Masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang bermutu, cepat, sederhana, murah, dan terukur dengan menerapkan standar pelayanan yang dimaksudkan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya pelanggaran dan buruknya kinerja dalam pemberian pelayanan.

Menurut (Christiani 2020) kualitas pelayanan merupakan upaya untuk memenuhi segala kebutuhan dalam hal pelayanan, sumber daya, prosedur, lingkungan masyarakat, serta tuntutan dan keinginan masyarakat dalam bentuk pelayanan yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. (Dewi 2022) mengemukakan bahwa petugas pelayanan publik yang unggul yakni menyediakan layanan publik yang bermutu. Pejabat negara harus memenuhi kewajibannya dengan cepat dan tepat waktu. Tujuan penerapan tata kelola layanan adalah untuk membangun kembali dan memulihkan harapan baik masyarakat terhadap pemerintah maka disimpulkan bahwa pemerintah yang baik tercermin dari pelayanan yang diberikan, kualitas sumber daya, pemerintah adaptif terhadap masyarakat agar membangun kepercayaan bahwa norma pelayanan yang telah ditetapkan berjalan dengan efisien dan efektif.

Pada Kelurahan Cabenge Kecamatan Lirililau kabupaten Soppeng di harapkan instansi ini memberikan pelayanan yang berkualitas dan tentunya ketersediaan informasi mengenai pelayanan. Peraturan Bupati kabupaten Soppeng nomor 74 tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja pada kelurahan, menegaskan bahwa kelurahan di bentuk dalam rangka peningkatan sistem penyelenggara pemerintah, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat kelurahan. Christiani 2020 Mengemukakan bahwa untuk memberikan layanan terbaik dan menilai kualitas layanan, standar pelayanan ini bertindak sebagai pedoman. Jika standar pelayanan diterapkan, peluang terjadinya pelanggaran dan pemberian layanan di bawah standar akan lebih kecil, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan berkualitas tinggi, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. kegiatan pelayanan publik adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang memenuhi persyaratan dan prosedur yang mudah digunakan serta tidak mempersulit kehidupannya Aryawan, 2020.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi menegaskan bahwa komponen standar pelayanan yang terkait dengan pemberian pelayanan menjadi fokus utama dalam prosedur penyusunan Standar Pelayanan. peraturan ini. Komponen Standar Pelayanan bagian ini setidaknya harus diungkapkan, setiap organisasi penyedia layanan bertanggung jawab untuk mengawasi pengembangan dan produksi komponen Standar Layanan yang berkaitan dengan manajemen layanan internal. Informasi mengenai komponen ini perlu diberikan kepada masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif dengan desain penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2005) dalam (Nasution 2023) beranggapan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui kejadian yang sesuai dengan kenyataan penelitian seperti sikap, pandangan, dorongan, reaksi, dan lain-lain melalui gambaran lisan atau tertulis, konteks alam tertentu, dan berbagai metode alam disebut penelitian kualitatif, Data dari penelitian kualitatif dapat dipahami sebagai informasi yang diungkapkan atau ada dalam bentuk narasi, gambar, kata, frasa, dan ungkapan.

Desain data penelitian ini berdasarkan sumber data, data primer yakni data yang didapatkan secara langsung untuk mendukung penyusunan standar pelayanan pada Kelurahan Cabenge tercantum pada tabel 4.

**Tabel 4. Informan Penelitian**

No	Informan	Jumlah
1	Lurah	1
2	Kasi pemerintahan	1
3	Kasi ketentraman dan ketertiban umum	1
4	Kasi ekonomi, pembangunan dan kesejahteraan rakyat	1
5	Staf kelurahan	1
6	Masyarakat	11

*Sumber:* Penulis, 2024

Sumber data sekunder yakni sebagai data pendukung, sumber data tersebut berupa peraturan perundang-undangan seperti Peraturan Bupati Soppeng Nomor 74 Tentang Tugas Pada Kelurahan Kabupaten Soppeng, Standar Operasional Kecamatan Lilirilau yang dimana Kelurahan Cabenge merupakan bagian dari Kecamatan, Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Metode mengumpulkan informasi penelitian dengan cara observasi pada kantor kelurahan cabenge secara langsung dibuktikan secara dokumentasi, wawancara mendapatkan sebuah informasi dari pihak kelurahan cabenge dan masyarakat selaku penyedia dan pengguna layanan dalam rangka mempermudah penyusunan standar pelayanan, telaah dokumen pengumpulan data melalui dokumen seperti perundang-undangan sebagai acuan dalam mengidentifikasi komponen standar pelayanan, diskusi terfokus yakni membahas lebih dalam mengenai standar pelayanan yang telah disusun yang membahas komponen standar pelayanan yaitu komponen standar pelayanan. Selanjutnya analisis data dengan menggunakan pendekatan triangulasi data yakni untuk memverifikasi keterpercayaan data.

Kelurahan Cabenge berada di kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng, Terletak di Jalan Pasar Lama Cabenge. Sebagai salah satu pemerintahan daerah, Kelurahan Cabenge, Kabupaten Soppeng, kelurahan mempunyai peranan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Tahapan pertama membuat draf pertanyaan untuk narasumber dalam mengidentifikasi komponen standar pelayanan, narasumber terdiri atas 5 (lima) yakni, Lurah, Kasi Pemerintahan, Kasi ketentraman dan ketertiban umum, kasi ekonomi, pembangunan dan kesejahteraan rakyat dan Staf kelurahan, dan masyarakat terdiri atas 11 (sebelas) yang telah merasakan layanan pada Kantor Kelurahan Cabenge, setelah identifikasi atau melakukan wawancara. Tahapan kedua penyusunan draf perencanaan standar pelayanan sesuai dengan pedoman yang berlaku.

Tahap ketiga melakukan diskusi terfokus atau FGD, dalam tahapan ini membahas draf perencanaan yang telah dibuat peneliti untuk dibahas secara bersama yang dihadiri oleh aparat kelurahan cabenge dan perwakilan masyarakat serta perwakilan kecamatan yang

diundang secara khusus untuk menghadiri pembahasan penyusunan standar pelayanan adapun beberapa point yang dicatat sebagai saran atau masukan dari pihak kelurahan dan masyarakat sebagai berikut:

1. Pembuatan kotak saran
2. Penambahan syarat pada layanan surat keterangan usaha
3. Penambahan syarat pada layanan surat keterangan tidak mampu
4. Jam pelayanan dicantumkan untuk dipublikasikan
5. Nomor telpon untuk bagian pengaduan masyarakat.

Kegiatan ini dirangkaikan dengan pelatihan penyusunan standar pelayanan yang diminta langsung oleh pihak kelurahan, dan kegiatan menampung semua saran dari penyelenggara dan masyarakat serta perwakilan kecamatan ada 2 (dua) standar pelayanan yang aparat kelurahan buat yakni standar pelayanan keterangan domisili dan surat keterangan izin keramaian. Tahapan keempat menetapkan standar pelayanan yang telah disusun sebelum diterapkan oleh Kelurahan Cabenge Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng, serta maklumat pelayanan yang di sahkan oleh lurah cabenge. Dan melakukan sosialisasi ke masyarakat yang berada pada wilayah Kelurahan Cabenge Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Riset yang dihasilkan peneliti yaitu, 7 (tujuh) standar pelayanan, 5 (lima) yang disusun oleh peneliti dan 2 (dua) yang disusun oleh aparat kelurahan, standar pelayanan tersebut meliputi layanan surat keterangan akte kelahiran, layanan surat keterangan catatan kepolisian, layanan surat keterangan berpenghasilan, layanan surat keterangan tidak mampu, layanan surat keterangan usaha, layanan surat keterangan domisili, layanan surat keterangan izin keramaian. Berikut hasil penelitian ini.

Pertama Pelayanan Surat Pengantar Akta Kelahiran merupakan berkas yang diperlukan masyarakat kelurahan untuk menerbitkan pembuatan kartu tanda penduduk, kartu keluarga hingga ingin melanjutkan pendidikan sebagai syarat wajib mempunyai akte kelahiran, maka itu masyarakat wajib mengurus pengantar dari kelurahan.

**Tabel 5. Standar layanan Surat Keterangan Akte Kelahiran**

<b>Komponen</b>	<b>Keterangan</b>
Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)</li><li>2. Fotokopi Kartu Keluarga (KK)</li><li>3. Surat Keterangan Dari Bidan/ Rumah Sakit Dan Buku KIA</li><li>4. Fotokopi Buku Nikah Suami Istri Fotokopi Kartu Tanda Penduduk Saksi (KTP)</li></ol>

Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon pembawah berkas</li> <li>b. Petugas memeriksa kelengkapan berkas lalu memverifikasi melalui buku register</li> <li>c. Petugas mencetak surat keterangan akta kelahiran lalu diberi tanda tangan oleh lurah dan stempel resmi Kantor Kelurahan Cabenge</li> <li>d. Penyerahan Surat Keterangan Akta Kelahiran kepada Pemohon.</li> </ol>
Waktu Pelayanan	(5-10 menit) Senin-Kamis 08.00- 16.00 Jumat 08.00- 16.30
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
Produk	Surat keterangan akte kelahiran
Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung kepada Lurah atau melalui telepon +62 813-5550-4472</li> <li>2. Kotak saran penanggung jawab Kasi pemerintahan</li> </ol>

*Sumber: Penelitian, 2024*

Kedua Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian, dokumen resmi dibuat oleh kelurahan dalam bentuk pengantar untuk ditindak lanjuti ke polsek sebagai syarat awal bahwa seseorang memiliki perilaku yang baik atau tidak terlibat kegiatan yang melanggar norma sosial atau melawan hukum, dokumen ini dibutuhkan dalam berbagai keperluan yaitu, melamar pekerjaan dan melanjutkan pendidikan.

**Tabel 6. Standar layanan Surat Pengantar Catatan Kepolisian**

<b>Komponen</b>	<b>Keterangan</b>
Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)</li> <li>2. Fotokopi Kartu Keluarga (KK)</li> </ol>
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>e. Pemohon pembawah berkas</li> <li>f. Petugas memeriksa kelengkapan berkas lalu memverifikasi melalui buku register</li> <li>g. Petugas mencetak surat keterangan catatan kepolisian lalu diberi tanda tangan oleh lurah dan stempel resmi Kantor Kelurahan Cabenge</li> <li>h. Penyerahan Surat Keterangan Catatan Kepolisian kepada Pemohon.</li> </ol>
Waktu Pelayanan	(5-10 menit) Senin-Kamis 08.00- 16.00 Jumat 08.00- 16.30
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
Produk	Surat keterangan catatat kepolisian
Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung kepada Lurah atau melalui telepon +62 813-5550-4472</li> <li>2. Kotak saran penanggung jawab Kasi pemerintahan</li> </ol>

*Sumber: Penelitian, 2024*

Ketiga Pelayanan Surat Keterangan Berpenghasilan, merupakan dokumen pengantar yang dibuat oleh kelurahan untuk masyarakat dalam keperluan mengetahui besaran

pendapatan dalam pengajuan bantuan kredit oleh bank dan biasanya juga diperlukan untuk mengajukan beasiswa.

**Tabel 7. Standar layanan Surat Keterangan Berpenghasilan**

<b>Komponen</b>	<b>Keterangan</b>
Persyaratan	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP) 2. Fotokopi Kartu Keluarga (KK)
Prosedur	a. Pemohon pembawah berkas b. Petugas memeriksa kelengkapan berkas lalu memverifikasi melalui buku register c. Petugas mencetak surat keterangan berpenghasilan lalu diberi tanda tangan oleh lurah dan stempel resmi Kantor Kelurahan Cabenge d. Penyerahan Surat Keterangan Berpenghasilan kepada Pemohon.
Waktu Pelayanan	(5-10 menit) Senin-Kamis 08.00- 16.00 Jumat 08.00- 16.30
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
Produk	Surat keterangan berpenghasilan
Pengelolaan Pengaduan	1. Pengaduan langsung kepada Lurah atau melalui telepon +62 813-5550-4472 2. Kotak saran penanggung jawab Kasi pemerintahan

*Sumber: Penelitian, 2024*

Keempat Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu, dokumen yang dikeluarkan kelurahan dalam bentuk keterangan, bahwa masyarakat setempat kurang mampu dan tidak mampu dan berhak untuk diberikan bantuan sosial, kesehatan, pendidikan.

**Tabel 8. Standar layanan Surat Keterangan Tidak Mampu**

<b>Komponen</b>	<b>Keterangan</b>
Persyaratan	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP) 2. Fotokopi Kartu Keluarga (KK) 3. Id Dtk
Prosedur	a. Pemohon pembawah berkas b. Petugas memeriksa kelengkapan berkas lalu memverifikasi melalui buku register c. Petugas mencetak surat keterangan tidak mampu lalu diberi tanda tangan oleh lurah dan stempel resmi Kantor Kelurahan Cabenge d. Penyerahan Surat Keterangan Tidak Mampu kepada Pemohon.
Waktu Pelayanan	(5-10 menit) Senin-Kamis 08.00- 16.00 Jumat 08.00- 16.30

Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
Produk	Surat keterangan tidak mampu
Pengelolaan Pengaduan	1. Pengaduan langsung kepada Lurah atau melalui telepon +62 813-5550-4472 2. Kotak saran penanggung jawab Kasi pemerintahan

Sumber: Penelitian, 2024

Kelima Pelayanan Surat Keterangan Usaha, dokumen yang dikeluarkan kelurahan dalam bentuk keterangan, ini sebagai bukti bahwa masyarakat mempunyai usaha pada wilayah kelurahan tersebut, dan dapat dipergunakan mengajukan bantuan oleh bank.

**Tabel 9. Standar layanan Keterangan Usaha**

Komponen	Keterangan
Persyaratan	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP) 2. Fotokopi Kartu Keluarga (KK) 3. Nomor Nib 4. Nomor Npwp 5. Jenis Usaha
Prosedur	a. Pemohon pembawah berkas b. Petugas memeriksa kelengkapan berkas lalu memverifikasi melalui buku register c. Petugas mencetak surat keterangan usaha lalu diberi tanda tangan oleh lurah dan stempel resmi Kantor Kelurahan Cabenge d. Penyerahan Surat Keterangan Usaha kepada Pemohon.
Waktu Pelayanan	(5-10 menit) Senin-Kamis 08.00- 16.00 Jumat 08.00- 16.30
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
Produk	Surat keterangan usaha
Pengelolaan Pengaduan	1. Pengaduan langsung kepada Lurah atau melalui telepon +62 813-5550-4472 2. Kotak saran penanggung jawab Kasi pemerintahan

Sumber: Penelitian, 2024

Keenam Pelayanan Surat Keterangan Domisili, yang disusun oleh aparat kelurahan, hasil dari pelatihan dan memberikan pemahaman.

**Tabel 10. Standar layanan Keterangan Domisili**

Komponen	Keterangan
Persyaratan	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP) 2. Fotokopi Kartu Keluarga (KK) 3. Foto 3-5 Lembar Ukuran 3x4

Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon pembawah berkas</li> <li>b. Petugas memeriksa kelengkapan berkas lalu memverifikasi melalui buku register</li> <li>c. Petugas mencetak surat keterangan domisili kelahiran lalu diberi tanda tangan oleh lurah dan stempel resmi Kantor Kelurahan Cabenge</li> <li>d. Penyerahan Surat Keterangan Domisili kepada Pemohon.</li> </ol>
Waktu Pelayanan	(5-10 menit) Senin-Kamis 08.00- 16.00 Jumat 08.00- 16.30
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
Produk	Surat keterangan domisili
Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung kepada Lurah atau melalui telepon +62 813-5550-4472</li> <li>2. Kotak saran penanggung jawab Kasi pemerintahan</li> </ol>

*Sumber:* Penelitian, 2024

Ketujuh Pelayanan Surat Keterangan Keramaian, yang disusun oleh aparat kelurahan, hasil pelatihan dan memberikan pemahaman.

**Tabel 11. Standar layanan Surat Keterangan Izin Keramaian**

<b>Komponen</b>	<b>Keterangan</b>
Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)</li> <li>2. Fotokopi Kartu Keluarga (KK)</li> </ol>
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon pembawah berkas</li> <li>b. Petugas memeriksa kelengkapan berkas lalu memverifikasi melalui buku register</li> <li>c. Petugas mencetak surat keterangan izin keramaian lalu diberi tanda tangan oleh lurah dan stempel resmi Kantor Kelurahan Cabenge</li> <li>d. Penyerahan Surat Keterangan Keramaian kepada Pemohon.</li> </ol>
Waktu Pelayanan	(5-10 menit) Senin-Kamis 08.00- 16.00 Jumat 08.00- 16.30
Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
Produk	Surat keterangan keramaian
Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung kepada Lurah atau melalui telepon +62 813-5550-4472</li> <li>2. Kotak saran penanggung jawab Kasi pemerintahan</li> </ol>

*Sumber:* Penelitian, 2024

### **Hasil Identifikasi Persyaratan**

Persyaratan dari pelayanan surat keterangan akta kelahiran, surat keterangan catatan kepolisian, surat keterangan berpenghasilan, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan usaha, masyarakat beberapa sudah paham mengenai persyaratan tetapi pentingnya publikasi persyaratan agar memudahkan masyarakat dalam melengkapi berkas dan juga petugas pelayanan akan mempercepat proses pelayanan jika berkas tersebut lengkap.

### **Hasil Identifikasi Prosedur**

Menurut hasil pengamatan peneliti pada kelurahan cabenge, petugas pelayanan hanya meminta dokumen persyaratan lalu memverifikasi dokumen, setelah diverifikasi akan ada kegiatan yakni petugas membuat surat keterangan atau pengantar yang dibutuhkan lalu setelah tercetak petugas pelayanan memberikan kepada lurah untuk di berikan cap resmi dan tanda tangan lurah, hal tersebut tidak mempersulit masyarakat jika dokumen yang telah dibawah lengkap dan tujuan pembuatan jelas maka akan dibuatkan dan alur pelayanan mudah dijangkau oleh masyarakat.

### **Hasil Identifikasi Waktu Pelayanan**

Waktu pelayanan yang diterapkan oleh kelurahan berdasarkan hasil wawancara aparat kelurahan hari senin-kamis pukul 08.00-16.00 Wita, Jumat 08.00-16.30 Wita, untuk setiap pelayanan surat keterangan dan pengantar dibutuhkan 5-10 menit saja sesuai dengan wawancara aparat kelurahan dan masyarakat waktu yang dibutuhkan singkat untuk membuat tiap surat keterangan dan pengantar sangat singkat dan efisien dan akan di proses secepatnya.

### **Hasil Identifikasi Biaya**

Pelayanan Surat Keterangan dan Pengantar pada Kelurahan Cabenge semua pelayanan tidak dipungut biaya, masyarakat dalam hal ini pengguna layanan tidak dikenakan biaya, ini membuktikan bahwa kelurahan cabenge melayani masyarakat tanpa terkecuali dan tidak meminta imbalan untuk melayani, pemerintah kelurahan sebagai penyedia pelayanan memberikan pelayanan tidak di pungut biaya.

### **Hasil Identifikasi Produk Layanan**

Hasil dari akhir pelayanan merupakan surat pengantar atau keterangan yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan, hasil produk yang diterbitkan yakni, surat pengantar akte kelahiran untuk menunjang kelengkapan administrasi dalam penerbitan akte kelahiran sebagai tanda penduduk, surat keterangan catatan kepolisian yang dikeluarkan kelurahan sebagai bentuk dukungan bahwa masyarakat berperilaku baik untuk diterbitkan skck yang sah, surat keterangan berpenghasilan merupakan surat resmi untuk masyarakat yang ingin memohon kredit usaha, surat keterangan tidak mampu ini dikeluarkan secara sah yang di gunakan masyarakat untuk mendapatkan bantuan sosial, surat keterangan usaha ini dikeluarkan oleh kelurahan untuk permohonan bantuan umkm, surat keterangan, selanjutnya hasil dari aparat kelurahan yakni surat keterangan domisili menurut lurah Cabenge bahwa ini di perlukan bagi masyarakat pendatang setiap masuk pada wilayah masyarakat, surat keterangan keramaian ini dikeluarkan secara resmi untuk izin melakukan acara pada wilayah cabenge.

### **Hasil Identifikasi Pengaduan, Saran Masukan**

Dalam penanganan pengaduan pada kelurahan cabenge dilakukan dengan tatap muka, secara langsung pada Kantor Kelurahan Cabenge sebagai bentuk respon tercepat untuk menangani segala masukan dari masyarakat, sesuai dengan Undang-Undang Pelayanan

Publik mengenai pengelolaan pengaduan layanan, kelurahan sebagai penyelenggara pelayanan diharuskan mempunyai pengelolaan pengaduan, yakni pengaduan langsung dan juga pihak kelurahan menyarankan peneliti untuk dibuatkan kotak saran. Dipertegas dalam dalam Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, Pasal 13 Ayat 1 Point E mengatakan bahwa, penyelenggara pelayanan berhak mencantumkan Nomor Telepon untuk pengaduan.

## **PENUTUP**

Kesimpulan dari penelitian ini penyusunan standar pelayanan pada Kantor Kelurahan Cabenge sebagai bentuk optimalisasi pelayanan, dan memberikan solusi bagi masyarakat yang tidak mengetahui secara jelas terutama dokumen persyaratan pelayanan, dan agar aparat kelurahan cabenge mengetahui bentuk dokumen standar pelayanan, penelitian ini menghasilkan dokumen sebagai pedoman aparat kelurahan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, dan media informasi bagi masyarakat untuk meningkatkan literasi dan juga agar masyarakat tidak lagi bingung mengenai persyaratan dan alur pelayanan. Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya yakni instansi pemerintah terutama pemerintah daerah harus disentuh dengan ide inovasi yang cemerlang dan juga memberikan terobosan baru dengan melihat keadaan dan kebutuhan masyarakat, perkembangan teknologi belum tersebar luas.

## **PENGAKUAN**

Terimakasih Kepada Pihak Kelurahan Cabenge, atas segala bantuan sehingga penelitian ini berjalan dengan baik, masyarakat Kelurahan Cabenge terimakasih atas bantuan sebagai informan serta doa dan dukungan kepada penulis sehingga penelitian ini sukses, semoga apa yang telah di tetapkan dapat berguna bagi staf kelurahan serta masyarakat kelurahan cabenge.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdussamad, Juriko. 2019. "KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN GORONTALO." *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik* 6(2):73–82. doi: 10.37606/publik.v6i2.6.
- Aryawan, I. Dewa Gede Soni. 2020. *MAL PELAYANAN PUBLIK DAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK*. Malang: Media Nusa Creative.
- Asmarianti, Asmarianti, dan Muhammad Ikram Mubaraqah. 2023. "Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Melalui Penyusunan Standar Pelayanan di Kantor Desa Kalebentang Kecamatan Galesong Selatan Kabupaten Takalar." 9.
- Christiani, Charis. 2020. "STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN ( Studi Kasus Di Kelurahan Tempelan Kecamatan Blora Kabupaten Blora)." *MIMBAR ADMINISTRASI FISIP UNTAG Semarang* 17(2):123. doi: 10.56444/mia.v17i2.1783.
- Dewi, Riska Chyntia. 2022. "MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK." 7(1).

- DR. Abdul Fattah Nasution. 2023. *METODE PENELITIAN KUALITATIF*. Bandung: CV. Harfa Creative.
- Fitriansyah, Ruli. 2022. "Implementasi Prinsip Good Governance Terhadap Kepuasan Pelayan Publik Di Kecamatan Sambutan." 21.
- Gamaputra, Gading, Nur Aini Rosalia, Khoirunisa Khoirunisa, dan Rd. Kusyeni. 2022. "Penerapan Standar Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) Di Kantor Kelurahan Celep." *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* 5(2):81–96. doi: 10.31334/transparansi.v5i2.2662.
- Ilmi Usrotin Choiriyah, dan Lailul Mursyidah. 2020. *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Umsida Press.
- Sudiarti, Wiwik, Ahmad Yamin, dan Jasardi Gunawan. 2024. "Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Manala Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat." *JIIP- Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 7(1):772–79. doi: 10.54371/jiip.v7i1.3617.
- Tarliyah, Anisa, Dedi Sukarno, dan Imanudin Kudus. 2023. "KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN KTP ELEKTRONIK (e-KTP) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUNINGAN." *JANE - Jurnal Administrasi Negara* 14(2):520. doi: 10.24198/jane.v14i2.45066.
- Ufairah Jamal, Fiqriyah, dan Asmarianti Asmarianti. 2024. "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Gigi Melalui Metode Survei di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Labuang Baji Kota Makassar." *Jurnal Good Governance* 33–48. doi: 10.32834/gg.v20i1.746.