

PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA
KANTOR LURAH PACCERAKKANG
KECAMATAN BIRINGKANAYA
KOTA MAKASSAR



LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
pendidikan diploma tiga (D-3) Program Studi Administrasi Bisnis
Jurusan Administrasi Niaga
Politeknik Negeri Ujung Pandang

NUR AFNI MUSLIMAH
351 17 008

PROGRAM STUDI D-3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI UJUNG PANDANG
MAKASSAR
2020

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini dengan judul “Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar” oleh Nur Afni Muslimah NIM 351 17 008 dinyatakan layak untuk diujikan.

Makassar, 30 September 2020

Pembimbing I,



Dra. Aisyah, M.Si.
NIP. 19660607 20003 2 001

Pembimbing II,



Andi Gunawan, S.Si. M. Kom.
NIP. 19700312 200501 1 004

Mengetahui
Ketua Program Studi,



Ismail Anas, S.Pd., M.Pd.
NIP. 19830215 2009121 003

HALAMAN PENERIMAAN

Pada hari ini, ~~Jumat~~ 2 Oktober 2020, tim penguji tugas akhir telah menerima hasil seminar proposal tugas akhir oleh mahasiswa Nur Afni Muslimah NIM 351 17 008 dengan judul "Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar".

Makassar, 2 Oktober 2020

Tim Penguji Tugas Akhir:

- | | | |
|---------------------------------------|---------------|---|
| 1. Drs. Hirman, M.Si | Ketua | () |
| 2. Andi Musdariah, S.S., M. Hum | Sekretaris | () |
| 3. Hj. Askariani Sahur, S. Sos., M.Si | Anggota I | () |
| 4. Adam Rasid, S. Sos., M.Si | Anggota II | () |
| 5. Dra. Aisyah, M.Si | Pembimbing I | () |
| 6. Andi Gunawan, S. Si., M. Kom | Pembimbing II | () |

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala. yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga kita dapat membuat dan menyelesaikan Tugas akhir ini yang berjudul “Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar”. Tugas akhir ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pendidikan diploma tiga (D-3) Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga di Politeknik Negeri Ujung Pandang. Selama menyusun Laporan tugas akhir ini, begitu banyak masalah dan kendala yang dihadapi oleh penulis. Namun, karena dengan adanya ketekunan dan kemauan yang sungguh serta adanya bantuan, dukungan dan doa dari keluarga, pembimbing, dan teman-teman maka hambatan tersebut dapat teratasi. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada;

1. Bapak Prof. Ir. Muhammad Anshar, M.Si., Ph.D. selaku Direktur Politeknik Negeri Ujung Pandang;
2. Bapak Adam Rasid S.Sos., M.Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Ujung Pandang;
3. Bapak Ismail Anas S.Pd., M.Pd. selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Ujung Pandang;
4. Ibu Dra. Aisyah, M.Si. selaku pembimbing I dan bapak Andi Gunawan, S.Si., M.Kom. selaku pembimbing II yang telah memberikan perhatian dan

kesempatannya untuk mengarahkan penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini;

5. Seluruh dosen dan staff Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Ujung Pandang;
6. Ibu Ekayani Prativi, SH. selaku Lurah pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar dan seluruh staf yang telah bersedia membantu selama melakukan penelitian di kantor tersebut;
7. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Badaruddin selaku ayah dari penulis dan Ibu Nirmawati selaku ibu dari penulis serta saudara-saudara penulis yang selalu mendukung dengan doa dan yang telah memberikan perhatian serta tak henti-hentinya memberikan dukungan moral dan materi sehingga memberikan semangat yang luar biasa kepada penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini;
8. Serta teman-teman yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis agar segera menyelesaikan laporan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan tugas akhir ini dan demi perbaikan pada masa mendatang. Semoga laporan tugas akhir ini bermanfaat bagi pembacanya.

Makassar, 13 September 2020

Penulis,

Nur Afni Muslimah
351 17 008

DAFTAR ISI

	hlm.
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENERIMAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR SIMBOL, SATUAN DAN/ATAU SINGKATAN	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
SURAT PERNYATAAN.....	xiv
RINGKASAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Kegiatan.....	4
1.4 Manfaat Kegiatan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Beberapa Pengertian	5
2.2.1 Pelayanan	5
2.2.2 Publik.....	6
2.2.3 Pelayanan Publik.....	6
2.2.4 Standar Pelayanan.....	7
2.2 Jenis-Jenis Pelayanan.....	8

2.3 Karakteristik Pelayanan	8
2.4 Dimensi Pelayanan Publik	9
2.5 Faktor Pendukung Pelayanan Publik	10
2.6 Tujuan Pelayanan Publik	12
2.7 Asas Pelayanan Publik	13
2.8 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	14
2.9 Survei Kepuasan Masyarakat	15
2.10 Kerangka Konseptual	17

BAB III METODE KEGIATAN

3.1 Tempat dan Waktu Kegiatan	18
3.1.1 Tempat Kegiatan	18
3.1.2 Waktu Kegiatan	18
3.2 Populasi dan Sampel	18
3.2.1 Populasi	18
3.2.2 Sampel	18
3.3 Teknik Pengumpulan Data	19
3.4 Tipe Kegiatan	19
3.5 Jenis Data	20
3.6 Sumber Data	20
3.7 Definisi Operasional	21
3.8 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	23

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar	25
4.2 Standar Pelayanan Pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar	25

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran	52

DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN.....	54



DAFTAR GAMBAR

hlm.

Gambar 1 Kerangka Konseptual	17
------------------------------------	----



DAFTAR TABEL

	hlm.
3.1 Skor tanggapan responden.....	24
4.1 Tanggapan responden terhadap persyaratan pelayanan pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar	30
4.2 Tanggapan responden terhadap pegawai dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar	31
4.3 Tanggapan responden terhadap sistem, mekanisme, dan prosedur Pelayanan Pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar	33
4.4 Prosedur pelayanan pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar.....	34
4.5 Tanggapan responden terhadap kecepatan waktu penyelesaian pelayanan pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar	35
4.6 Tanggapan responden terhadap ketepatan waktu penyelesaian pelayanan pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar	36
4.7 Tanggapan responden terhadap ketepatan biaya pelayanan pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar	39
4.8 Tanggapan responden terhadap hasil pelayanan yang diterima telah sesuai dengan ketentuan pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar.....	41
4.9 Tanggapan Responden terhadap kemampuan pegawai pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar	42
4.10 Tanggapan Responden terhadap perilaku pegawai pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar	44
4.11 Tanggapan Responden terhadap pegawai dalam menangani keluhan dari masyarakat pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar.....	45

4.12	Tanggapan Responden terhadap sarana pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar	47
4.13	Tanggapan Responden terhadap kondisi gedung pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar	48
4.14	Rekapitulasi kuesioner standar pelayanan publik pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar	50



DAFTAR SIMBOL, SATUAN DAN/ATAU SINGKATAN

SIMBOL	SATUAN	KETERANGAN
X		Kali, Perkalian
%		Persen, Persentase



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Surat Izin Penelitian

Lampiran 2 Surat Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 3 Surat Izin Penelitian

Lampiran 4 Surat Keterangan Selesai

Lampiran 5 Struktur Organisasi

Lampiran 6 Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 7 Daftar Pertanyaan Kuesioner

Lampiran 8 Daftar Checklist Observasi

Lampiran 9 Dokumentasi



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Afni Muslimah

NIM : 35117008

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam laporan tugas akhir ini, yang berjudul **"Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar"** merupakan gagasan, hasil karya saya sendiri dengan arahan pembimbing, dan belum pernah diajukan dalam bentuk apa pun pada perguruan tinggi dan instansi mana pun.

Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan oleh penulis lain telah disebutkan dalam naskah dan dicantumkan dalam daftar pustaka laporan tugas akhir ini.

Jika pernyataan saya tersebut di atas tidak benar, saya siap menanggung risiko yang ditetapkan oleh Politeknik Negeri Ujung Pandang.

Makassar, 30 September 2020



Nur Afni Muslimah
35117008

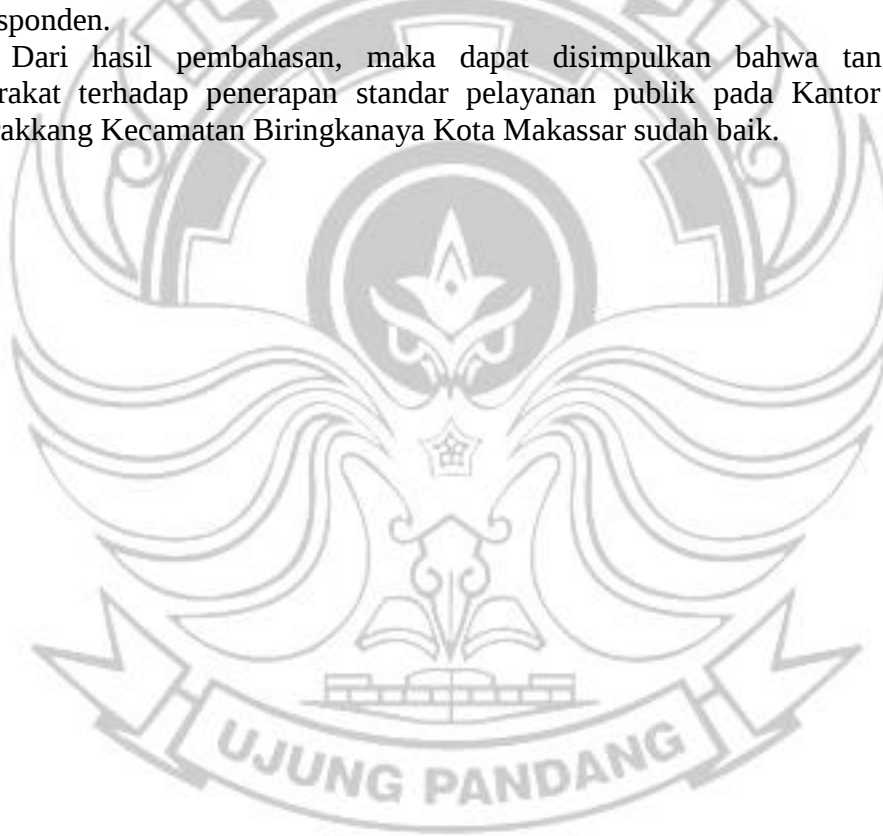
RINGKASAN

Nur Afni Muslimah, “Penerapan Standar Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar”. Dibimbing oleh **Dra. Aisyah, M.Si.** selaku pembimbing I dan **Andi Gunawan, S.Si., M.Kom.** selaku pembimbing II.

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui tanggapan masyarakat terhadap penerapan standar pelayanan pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan kuesioner kemudian data tersebut disajikan dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi.

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 125 orang, yang terdiri dari 2 informan dan 123 responden.

Dari hasil pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan masyarakat terhadap penerapan standar pelayanan publik pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar sudah baik.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam kehidupan bermasyarakat, administrasi merupakan sesuatu yang sangat penting karena dalam kehidupan sehari-hari kegiatan administrasi selalu ada. Bahkan, sebelum kita lahir pun administrasi sudah berjalan hingga kita sudah meninggal dunia. Administrasi merupakan kegiatan menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan. Bagi instansi pemerintahan dan instansi swasta kata administrasi sudah tidak asing lagi karena mereka sangat memerlukan kegiatan administrasi untuk mencapai tujuan mereka.

Pelayanan disebut juga dengan kegiatan administrasi, untuk itu bagi instansi pemerintah maupun instansi swasta harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat karena itu sudah menjadi tugas mereka sebagai aparatur Negara. Maka dari itu, seluruh instansi khususnya instansi pemerintahan harus mempersiapkan dan melengkapi sarana dan prasarana yang akan digunakan untuk melayani masyarakat. Ada banyak hal yang harus diperhatikan oleh instansi pemerintah dalam melayani masyarakat, agar masyarakat dapat merasakan kepuasan terhadap pelayanan pada Instansi Pemerintah khususnya pada Kantor Lurah yaitu dari segi kedisiplinan, keramahan, kejelasan, serta keadilan.

Kantor Lurah merupakan salah satu kantor pemerintahan yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat mengenai pembuatan Surat pengantar pengurusan IMB, pengantar Surat Keterangan Usaha (SKU), surat

pengantar pembuatan KTP, pengurusan domisili, pengurusan kewarisan, pengurusan surat kematian, pengurusan pengantar pindahan, pengurusan surat kelahiran, pengurusan surat nikah, pengurusan legalisir surat-surat. Oleh karena itu, Kelurahan harus memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap masyarakat. Karena setiap masyarakat pasti mengharapkan pelayanan yang memuaskan bagi mereka.

Dalam melakukan pelayanan, kita sering mendapatkan berbagai macam keluhan dari masyarakat. Misalnya, adanya prosedur pelayanan dan waktu penyelesaian yang berbeda antar masyarakat satu dengan lainnya yang dilakukan oleh pegawainya. Dan hal seperti itu, sudah sering terjadi di setiap kantor pelayanan. Setiap masyarakat tentunya menginginkan pelayanan yang baik dan benar. Begitu pun yang diharapkan seluruh masyarakat terhadap pelayanan khususnya pada Kantor Lurah.

Pelayanan yang dilakukan seharusnya pelayanan dengan mengikuti survei kepuasan masyarakat menurut Keputusan MENPAN No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi: 1)persyaratan, persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif; 2)sistem, mekanisme, dan prosedur, prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan; 3)waktu penyelesaian, waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan; 4)biaya/tarif, biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada

penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat; 5) produk spesifikasi jenis pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; 6) kompetensi pelaksana, kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman; 7) perilaku pelaksana, perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan; 8) penanganan pengaduan, saran dan masukan, penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut; 9) sarana dan prasarana, sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Masyarakat yang mengurus pada Kantor Lurah Paccerakkang kecamatan Biringkanaya Kota Makassar pun menginginkan agar mereka dilayani sesuai dengan apa yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan publik. Pada kenyataannya, menurut masyarakat yang dilayani pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya, merasakan adanya perbedaan dari prosedur pelayanan dan waktu penyelesaian dalam melakukan pelayanan antara satu masyarakat dengan masyarakat yang lain yang dilakukan oleh pegawainya. Berdasarkan uraian di atas, maka dipilihlah judul tugas akhir “Penerapan Standar

Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam kegiatan ini yaitu: “Bagaimana Tanggapan Masyarakat terhadap Penerapan Standar Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar?”

1.3 Tujuan Kegiatan

Tujuan yang ingin dicapai dalam kegiatan ini yaitu untuk mengetahui Tanggapan Masyarakat terhadap Penerapan Standar Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar.

1.4 Manfaat Kegiatan

Adapun manfaat dari kegiatan ini, yaitu:

1. sebagai salah satu syarat kelulusan pada Program Studi D-3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Ujung Pandang;
2. sebagai masukan bagi Kantor Lurah Paccerakkang dalam melakukan Pelayanan yang lebih baik;
3. sebagai referensi bagi pihak yang membutuhkan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Beberapa Pengertian

2.1.1 Pelayanan

Hardiyansyah (2018:14) mengemukakan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu kepada pihak lain.”

“Pemberian hak dasar kepada warga Negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan.” (Hayat, 2019:22)

Menurut Pasolong (2017:147), ada beberapa pengertian para pakar dibidangnya yaitu sebagai berikut:

1. menurut Moenir

“Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.”

2. menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993)

“Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.”

Dari beberapa pendapat mengenai pelayanan tersebut, dapat saya simpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai yang telah diatur oleh peraturan perundang-undangan.

2.1.2 Publik

“Publik adalah kumpulan orang yang memiliki minat dan kepentingan yang (*interest*) sama terhadap suatu isu atau masalah” (Mukarom dan Laksana, 2018:17).

Menurut Syafi’ie dkk. dalam Pasolong (2017:7) mengatakan bahwa “publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.”

Sedangkan Moore dalam Mukarom dan Laksana (2018:17) mendefinisikan “publik sebagai sekelompok orang dengan kepentingan yang sama dan memiliki pendapat isu yang menimbulkan pertentangan atau kontroversial.”

Dari beberapa pendapat mengenai publik tersebut, dapat saya simpulkan bahwa publik adalah sekelompok manusia yang memiliki kepentingan yang sama.

2.1.3 Pelayanan Publik

Hayat (2019:22) mengemukakan pendapatnya bahwa “pelayanan publik adalah pemberian layanan yang diberikan kepada warga Negara secara baik dan profesional baik jasa, barang, atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat.”

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan definisi pelayanan publik bahwa:

kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Taufiqorokhman dan Evi Satispi (2018:94) berpendapat bahwa :

pelayanan publik adalah pelayan yang diberikan oleh suatu pihak yang mempunyai kewajiban untuk mengakomodir, mengurus, dan menyelesaikan hingga tuntas atas apa yang menjadi keperluan seseorang atau pihak secara umum sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dari beberapa pendapat mengenai pelayanan publik tersebut, dapat saya simpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan .

2.1.4 Standar Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatakan bahwa:

standar pelayanan publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut LAN (2003) dalam LAN (2009:56) “standar pelayanan publik adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.”

Dari beberapa pendapat mengenai standar pelayanan publik tersebut, dapat saya simpulkan bahwa standar pelayanan publik adalah tolak ukur atau ukuran yang dibakukan dan wajib ditaati dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar dapat menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

2.2 Jenis-jenis Pelayanan

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 63/KEP./M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Mulyawan (2016:41) berisi kelompok yang terbagi menjadi tiga, yaitu :

1. kelompok pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Contoh : KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, SIM, STNK, BPKB, IMB, Paspor dan sebagainya;
2. kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, tenaga listrik, air bersih dan sebagainya;
3. kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan jasa transportasi, pos dan sebagainya.

2.3 Karakteristik Pelayanan

Zethaml dan Warella dalam Sellang (2016:103) mengatakan ada tiga karakteristik utama tentang pelayanan, yaitu:

1. *intangibility*, bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performace dan hasil pengalaman dan bukannya objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin

kualitas. Berbeda dengan barang yang di hasilkan oleh suatu pabrik yang dapat dites kualitasnya sebelum disampaikan pada pelanggan;

2. *heterogeneity*, berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas berbeda. Demikian pula performance sering-sering bervariasi dari suatu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu;
3. *inseparability*, bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi disektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan. Kualitas terjadi selama interaksi antara klien dan penyedia jasa. Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi penting karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi yang bersangkutan. Kalau ini dilakukan paling tidak organisasi atau instansi yang bersangkutan sudah punya “*Concern*” pada pelangganya.

2.4 Dimensi Pelayanan Publik

Zeithaml (1990) dalam Mukarom dan Laksana (2018:109) mengemukakan ada sepuluh dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. ketampakan fisik (*tangible*), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi;
2. reliabilitas (*reliable*), terdiri atas kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;

3. responsivitas (*responsiveness*), kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. kompetensi (*competence*), tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. kesopanan (*courtesy*), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. kredibilitas (*credibility*), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. keamanan (*security*), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan risiko;
8. akses (*access*), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. komunikasi (*communication*), kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

2.5 Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Menurut Moenir dalam Mulyawan (2016:22) ada beberapa faktor pendukung dalam melakukan pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. faktor kesadaran, faktor ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu

keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa untuk melakukan sesuatu hal. Kesadaran ini muncul diantara pegawai dengan cepat/lambat akan tergantung pada masing-masing orang. Untuk itu lembaga perlu memberikan sosialisasi terus menerus supaya kesadaran akan nilai-nilai kebaikan atau nilai-nilai yang harus diterapkan tumbuh di lingkungan organisasi;

2. faktor aturan, aturan akan menuntun seseorang berperilaku sesuai yang diharapkan. Adanya aturan akan berpengaruh baik langsung maupun tidak langsung terhadap perilaku pemberian layanan pada masyarakat. Selain itu, aturan menjadikan seseorang melakukan sesuatu dengan penuh pertimbangan. Berbagai pertimbangan didasarkan pada aspek, antara lain: a) hak dan kewenangannya, b) pengetahuan dan pengalamannya, c) kemampuan berbahasa, d). pemahaman pelaksanaan, e) kedisiplinan;
3. faktor organisasi, faktor ini dilihat dari aspek mekanisme kerja yang terorganisir. Dalam organisasi diperlukan faktor pendukung supaya mekanisme kerja dapat berjalan lancar, antara lain adanya sistem yang jelas dan pasti, struktur organisasi yang mapan, prosedur yang dapat dipahami oleh semua pihak pelaksana, metode yang dapat diterapkan. Faktor-faktor tersebut akan berpengaruh pada pegawai ketika melakukan pelayanan. Misalnya, dengan adanya prosedur yang dapat dipahami akan meringankan pegawai ketika ada komplain dari masyarakat. Masyarakat juga akan puas atau merasa tidak dibeda-bedakan dengan yang lain karena adanya kesamaan prosedur penyelesaian;

4. faktor pendapatan, untuk mendukung pelayanan yang memuaskan maka pihak kepegawaian perlu melakukan analisis beban kerja. Beban kerja sangat penting bagi sebuah unit dalam mengukur penyelesaian pekerjaan pada seseorang. Pendapatan harus sesuai dengan beban kerja yang menjadi kewajiban pegawai, Tuntutan organisasi harus seimbang sesuai dengan gaji/upah yang diterima pegawai. Untuk itu faktor pendapatan perlu disesuaikan dengan jumlah kesulitan dan volume kerja/beban kerja pegawai;
5. faktor kemampuan, dengan adanya tuntutan pelayanan dari berbagai pihak, maka lembaga perlu melihat kondisi kemampuan pegawai. Kemampuan pegawai merupakan titik ukur sejauh mana mereka mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ini merupakan pemikiran yang tidak terpisahkan dengan seluruh komponen organisasi;
6. faktor sarana dan prasarana, berbagai jenis peralatan kerja dan perlengkapannya yang menjadikan sebuah pelayanan menjadi baik, yang pada akhirnya berfungsi dalam: a). Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan b). Meningkatkan produktivitas c). Ketepatan kerja d). Menumbuhkan rasa nyaman bagi yang mempunyai kepentingan e). Menimbulkan rasa puas bagi yang berkepentingan.

2.6 Tujuan Pelayanan Publik

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

1. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
2. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan yang korporasi yang baik;
3. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
4. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2.7 Asas Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik menurut Mahmudi (2010) dalam Sellang (2016:77) antara lain:

1. transparansi : bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. akuntabilitas : dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan UUD;
3. kondisional : sesuai dengan kondisi dan kemampuan pengguna dan penyedia pelayanan;
4. partisipatif: mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. kesamaan hak : tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi;

6. keseimbangan hak dan kewajiban : masing-masing pelaku pelayanan baik aparat penyedia maupun pengguna harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.8 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Adapun prinsip pelayanan publik dalam keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 dalam Mulyawan (2016:37) disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip berikut:

1. kesederhanaan, adalah prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan;
2. kejelasan, kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
 - a. persyaratan teknis dan administrasi pelayanan;
 - b. pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - c. rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
4. akurasi, adalah produk pelayanan publik diterima dengan benar, sah dan tepat;
5. keamanan, merupakan proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum;

6. tanggung jawab, yaitu pimpinan atau pejabat yang bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
7. kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika);
8. kemudahan akses, meliputi lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telematika;
9. kedisiplinan, keramahan, kesopanan merupakan pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, ramah, santun, sopan serta memberikan pelayanan dengan ikhlas;
10. kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, dan sehat.

2.9 Survei Kepuasan Masyarakat

Survei kepuasan masyarakat menurut Keputusan MENPAN No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi:

1. persyaratan

persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

2. sistem, mekanisme, dan prosedur

prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

3. waktu penyelesaian

waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

4. biaya/tarif

biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;

5. produk spesifikasi jenis pelayanan

produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

6. kompetensi pelaksana

kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;

7. perilaku pelaksana

perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;

8. penanganan pengaduan, saran dan masukan

penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

9. sarana dan prasarana

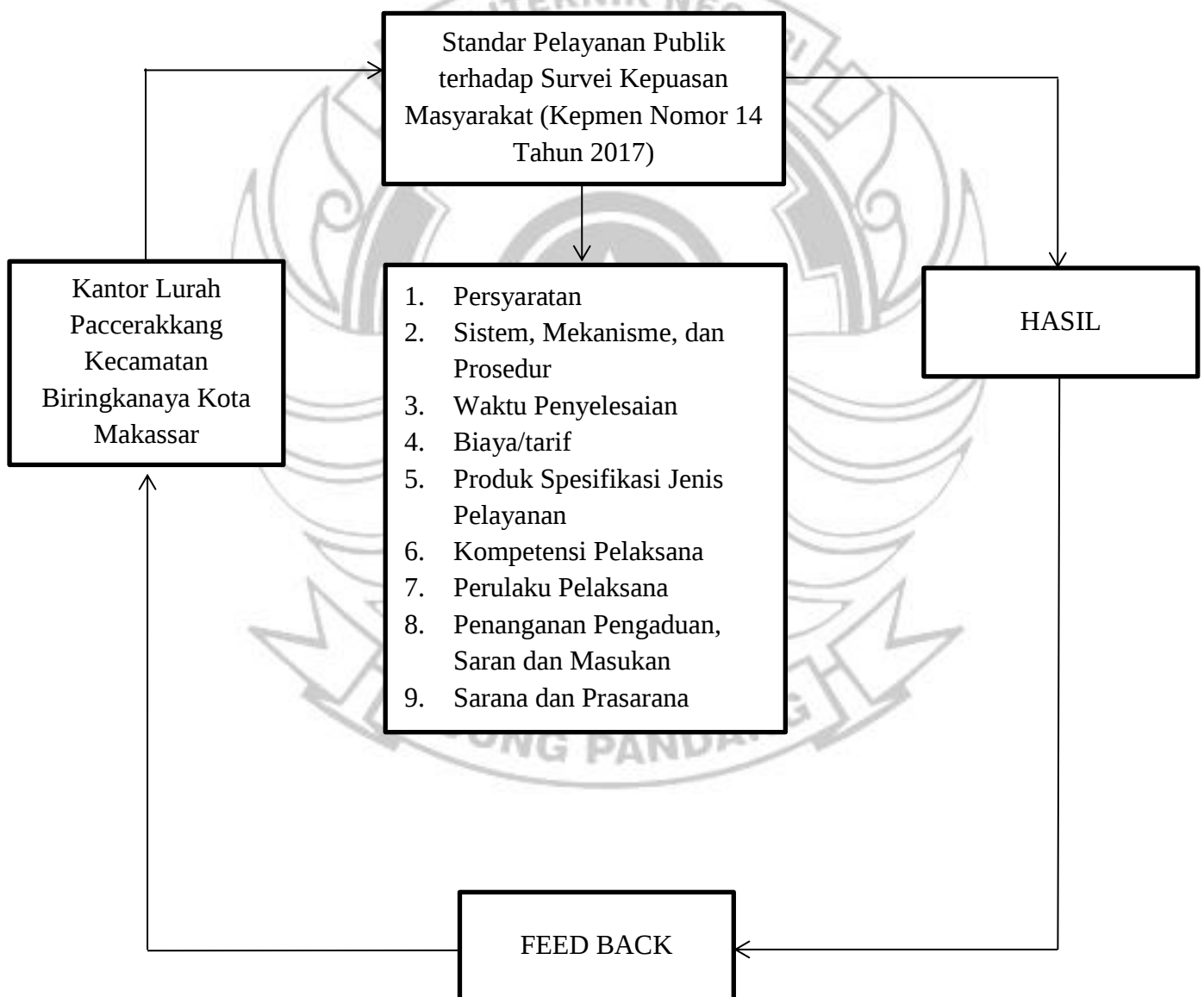
sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan

penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.10 Kerangka Konseptual

Gambar 1

Standar Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Paccerakkang
Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar



BAB III

METODE KEGIATAN

3.1 Tempat dan Waktu Kegiatan

3.1.1 Tempat Kegiatan

Kegiatan ini dilakukan pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya yang beralamat di BTN Mangga Tiga Permai Blok B1 No.1 di Kota Makassar.

3.1.2 Waktu Kegiatan

Kegiatan ini berlangsung selama 1 bulan, dilakukan pada tanggal 19 Mei 2020 s/d 19 Juni 2020.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi dalam kegiatan ini adalah seluruh masyarakat yang dilayani pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar yaitu 230 Masyarakat.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki populasi tersebut sehingga dapat mewakili populasinya. Dan jumlah sampel ada 125 yang terdiri dari 2 Informan dan 123 Responden. Dan untuk teknik penarikan sampelnya yaitu dengan menggunakan Teknik *Accidental Sampling*, yaitu teknik penarikan sampel dengan cara kebetulan saja di lokasi kegiatan tanpa menggunakan perencanaan.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dimaksudkan untuk menghimpun data-data informasi yang diinginkan sesuai dengan bagian dalam instansi yang diambil oleh peneliti. Metode pengumpulan data ada tiga cara yaitu.

1. Pengamatan langsung (Observasi)

Dalam tahap observasi ini penulis melakukan pengamatan pada Kantor Lurah Paccerakkang dengan menggunakan checklist. Sehingga penulis mengetahui dengan jelas bagaimana Pelayanan pada Kantor Lurah Paccerakkang.

2. Kuesioner

Teknik ini dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan yang tertulis kepada responden.

3. Wawancara

Teknik ini dilakukan memberikan pertanyaan langsung kepada informan yang memiliki wewenang dan pengetahuan mengenai penelitian.

3.4 Tipe Kegiatan

Tipe kegiatan yang digunakan adalah penelitian deskriptif, yaitu memberikan gambaran secara jelas mengenai Pelayanan pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar.

3.5 Jenis Data

Ada dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder, yaitu:

1. Data primer

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung diambil oleh peneliti yang berkaitan dengan Pelayanan pada Kantor Lurah Paccerakkang melalui Observasi, Wawancara, dan Kuesioner.

2. Data sekunder

Data Sekunder adalah data yang dipergunakan untuk mendukung data primer yang diperoleh melalui studi pustaka yang berasal dari buku-buku, penelitian lapangan, maupun dokumen-dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian. Berbagai dokumen dihasilkan melalui objek penelitian yang merupakan data sekunder guna mendukung dan memperkuat data primer.

3.6 Sumber Data

1. Studi Pustaka

Studi pustaka yang digunakan penulis yaitu dengan mengumpulkan data dengan membaca literatur-literatur atau buku-buku yang ada hubungannya dengan penulisan tugas akhir ini.

2. Studi Lapangan

Studi Lapangan dilakukan terhadap objek kegiatan untuk memperoleh data dan informasi yang relevan dengan penelitian ini.

3.7 Definisi Operasional

Dalam melakukan suatu pelayanan publik, telah ditetapkan beberapa unsur survei kepuasan masyarakat agar itu bisa menjadi tolak ukur bahwa pelayanan publik yang kita lakukan itu apakah sudah dijalankan dengan benar. Untuk lebih jelasnya, berikut merupakan penjelasan lebih lengkapnya;

1. persyaratan

persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Adapun beberapa hal yang diukur;

- a. persyaratan dalam melakukan pelayanan pada Kantor Lurah Pacerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makasar
- b. kesesuaian yang dilakukan dengan persyaratan yang telah ditentukan pada Kantor Lurah Pacerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makasar

2. sistem, mekanisme, dan prosedur

prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Adapun beberapa hal yang diukur;

- a. sistem, mekanisme, dan prosedur dalam pelayanan pada Kantor Lurah Pacerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makasar

3. waktu penyelesaian

waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Adapun beberapa hal yang diukur;

- a. kecepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makasar
 - b. ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makasar
4. biaya/tarif
- biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Adapun beberapa hal yang diukur;
- a. kesesuaian yang diberikan dengan biaya pelayanan yang ditetapkan pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makasar
5. produk spesifikasi jenis pelayanan
- produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Adapun beberapa hal yang diukur;
- a. hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditentukan pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar
6. kompetensi pelaksana
- kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Adapun beberapa hal yang diukur;
- a. kemampuan yang dimiliki pegawai dalam memberikan pelayanan
7. perilaku pelaksana

perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Adapun beberapa hal yang diukur;

- a. perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan
8. penanganan pengaduan, saran dan masukan
penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Adapun beberapa hal yang diukur;
 - a. pegawai membantu dalam menangani setiap keluhan masyarakat
9. sarana dan prasarana
sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Adapun beberapa hal yang diukur;
 - a. kondisi sarana pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar
 - b. kondisi gedung pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar

3.8 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif dan tabel frekuensi yang diukur dengan skala likert. Pengolahan data dilakukan setelah data dari kuesioner terkumpul, data tersebut dikelompokkan dan dianalisa secara kuantitatif menggunakan kerangka tabel untuk menghitung

frekuensi dan membuat persentase sebagai uraian hasil kemudian ditarik kesimpulan. Tabel ini dipergunakan untuk menggambarkan jawaban responden di kuesioner mengenai Penerapan Standar Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Pacerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban responden dapat diberi skor sesuai dengan tabel berikut:

Tabel 3.1 Skor tanggapan responden

No	Tanggapan Responden	Skor
1.	Sangat baik	5
2.	Cukup baik	4
3.	Ragu-ragu	3
4.	Tidak baik	2
5.	Sangat tidak baik	1

Sumber: Pasolong (2013: 153)

Untuk menghitung skor pada setiap pertanyaan maka digunakan rumus

$$\text{Jumlah Skor} = \text{Skala Jawaban} \times \text{Nilai Skala}$$

Dan untuk mengetahui hasil persentase dari jawaban responden digunakan rumus persentase berikut ini:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P: Persentase

F: Frekuensi (jumlah responden)

N: Jumlah frekuensi (banyaknya responden secara keseluruhan)

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan masyarakat terhadap penerapan standar pelayanan publik pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar dikatakan sudah baik.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan oleh Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar yaitu:

1. Sebaiknya pegawai pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar memberikan persyaratan pelayanan sesuai yang telah ditetapkan.
2. Sebaiknya pegawai menjelaskan secara lengkap mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan kepada masyarakat agar dapat memudahkan masyarakat.
3. Sebaiknya waktu penyelesaian dilakukan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
4. Sebaiknya pegawai diberikan tugas sesuai kemampuannya agar dapat bertanggung jawab atas tugasnya.
5. Sebaiknya pegawai harus bersikap adil kepada seluruh masyarakat agar masyarakat dapat merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hair, Joseph F, et all. 2006. *Multivariate Data Analysis*, 6th edition. Canada: Macmillan Publishing Company.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2019. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Keputusan MENPAN No. 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*
- Lembaga Administrasi Negara. 2009. *Standar Pelayanan Publik*. Jakarta
- Mukarom, Zaenal, dan Wijaya Muhibun Laksana. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan pelayanan Publik*. UNPAD PRESS
- Pasolong, Harbani. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta, cv.
- _____. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta, cv.
- Sellang. Kamaruddin. 2016. *Administrasi dan Pelayanan Publik antara Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Ombak.
- Taufiqorokhman, dan Evi Satispi. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Ciputat, Tangerang Selatan: UMJ PRESS 2018
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*

L

A

M

P

I

R

A

N





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI UJUNG PANDANG

Jalan Perintis Kemerdekaan Km. 10 Tamalanrea, Makassar 90245
Telepon: (0411)-585365, 585367, 585368; Faksimili: (0411)-586043
Website : <http://www.poliupg.ac.id/>
E-Mail : pnupa@poliupg.ac.id

Nomor : B/123/PL10.8.1/TA.00.03/2020
Hal : Permohonan Surat Izin Penelitian

10 Maret 2020

Yth.
Pembantu Direktur I
Politeknik Negeri Ujung Pandang
di Makassar

Dalam rangka penyusunan tugas akhir, mahasiswa yang tercantum namanya pada kolom 2 di bawah ini akan melaksanakan penelitian pada instansi/perusahaan yang tertera pada kolom 4. Untuk itu, kami memohon kiranya Bapak berkenaan membuat surat pengantar pada mahasiswa yang bersangkutan ke pimpinan instansi/perusahaan tersebut.

No.	Nama Mahasiswa/ Stambuk	Judul Penelitian	Surat Ditujukan ke-	Tanggal Pelaksa- naan
1	2	3	4	5
1.	Nur Afni Muslimah (351 17 008)	Penerapan Standar Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar	Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar	01 Mei – 01 Juni 2020

Demikian permohonan kami. Atas perhatian dan kerja sama baik Bapak, diucapkan terima kasih.

KPS D3 Administrasi Bisnis,

Ismail Anas, S.Pd., M.Pd.
NIP 19830215 200912 1 003



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI UJUNG PANDANG

Jalan Perintis Kemerdekaan Km. 10 Tamalanrea, Makassar 90245
Telepon: (0411)-585365, 585367, 585368; Faksimili: (0411)-586043
Website : <http://www.poliupg.ac.id/>
E-Mail : pnup@poliupg.ac.id

Nomor : B/ 802 /PL10/PK.03.08/ 2020
Hal : Permohonan Izin Penelitian

16 Maret 2020

Yth. Kantor Lurah Paccerakkang
Kecamatan Biringkanaya
Kota Makassar

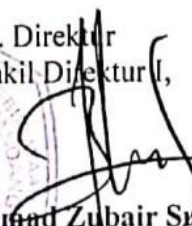
Sehubungan dengan penyelesaian Tugas Akhir mahasiswa pada Jurusan Administrasi Niaga Program Studi D3 Administrasi Bisnis, kami sangat mengharapkan bantuan Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan izin Penelitian pada Instansi/Perusahaan yang Bapak/Ibu Pimpin.

Adapun nama mahasiswa kami sebagai berikut:

No.	Nama/NIM	Judul Penelitian	Tanggal Pelaksanaan
1.	Nur Afni Muslimah 35117008	Penerapan Standar Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar	01 Mei s.d. 01 Juni 2020

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerja sama yang baik, diucapkan terima kasih.

a.n. Direktur
Wakil Direktur I,


Ahmad Zubair Sultan, S.T., M.T., Ph.D.
NIP 197404231999031002

Tembusan:
Ketua Jurusan Administrasi Niaga



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Ahmad Yani No 2 Makassar 90111

Telp +62411 – 3615867 Fax +62411 – 3615867

Email : Kesbang@makassar.go.id Home page <http://www.makassar.go.id>

Makassar, 19 Mei 2020

K e p a d a

Yth. CAMAT BIRINGKANAYA
KOTA MAKASSAR

DI -

MAKASSAR

Nomor : 070 / 755 -II/BKBPV/2020
Sifat :
Perihal : Izin Penelitian

Dengan Hormat,

Menunjuk Surat dari Direktur Politeknik Negeri Ujung Pandang Nomor : B/123/PL10.8.1/TA.00.03/2020 Tanggal 10 Maret 2020, Perihal tersebut di atas, maka bersama ini disampaikan kepada Bapak bahwa :

Nama : **NUR AFNI MUSLIMAH**
NIM / Jurusan : 351 17 008 / Administrasi Bisnis
Pekerjaan : Mahasiswa (D3) / Politeknik Negeri Ujung Pandang
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar
Judul : **"PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR LURAH PACCERAKKANG KECAMATAN BIRINGKANAYA KOTA MAKASSAR"**

Bermaksud mengadakan *Penelitian* pada Instansi / Wilayah Bapak, dalam rangka *Penyusunan Skripsi* sesuai dengan judul di atas, yang akan dilaksanakan mulai tanggal **19 Mei s/d 01 Juni 2020**.

Sehubungan dengan hal tersebut, pada prinsipnya kami dapat **menyetujui dengan memberikan surat rekomendasi izin pengambilan data ini**.

Demikian disampaikan kepada Bapak untuk dimaklumi dan selanjutnya yang bersangkutan melaporkan hasilnya kepada Walikota Makassar Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.

A.n.WALIKOTA MAKASSAR
KEPALA BADAN

Ir. H. JAMAING, M.Sc

Pangkat : Pembina Utama Muda

NIP : 19601231 198003 1 064

Tembusan :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Prov. Sul – Sel. di Makassar;
2. Kepala Unit Pelaksana Teknis P2T Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah Prov. Sul Sel di Makassar;
3. Direktur Politeknik Negeri Ujung Pandang Makassar di Makassar;
4. Mahasiswa yang bersangkutan;
5. Arsip.



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
KECAMATAN BIRINGKANAYA

Jl. Prof. DR. Ir. SUTAMI Telp. (0411) 4720765, Makassar 90241

Makassar, 22 Mei 2020

Kepada

Nomor : 070/230 /KBRK/V/2020 Yth. Lurah Paccerakkang
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian Di -
Makassar

Dengan Hormat,

Menindak lanjuti Surat dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar Nomor : 070/755-II/BKBP/V/2020, tanggal 19 Mei 2020, maka bersama ini disampaikan kepada Bapak / Ibu bahwa:

Nama : NUR AFNI MUSLIMAH
Nim / Jurusan : 351 17 008 / Adm. Bisnis
Pekerjaan : Mahasiswa (D3) / Politeknik Negeri Ujung Pandang
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar
Judul : **"PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR LURAH PACCERAKKANG KECAMATAN BIRINGKANAYA KOTA MAKASSAR"**

Bermaksud mengadakan *Penelitian* pada Instansi/Wilayahkami, dalam rangka *Penyusunan Skripsi* sesuai dengan judul diatas, yang akan dilaksanakan mulai tanggal 19 Mei s/d 01 Juni 2020

Sehubungan dengan hal tersebut, pada prinsipnya kami menyetujui untuk melakukan penelitian pada Instansi / Wilayahkami.

Demikian disampaikan kepada Bapak untuk dimaklumi.

KECAMATAN BIRINGKANAYA
Kasubag Hukum & Kepegawaian
KECAMATAN BIRINGKANAYA
MUHAMMAD SYARIF, SE., M.Si
NIP. 19780508 201001 1 007



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
KECAMATAN BIRINGKANAYA
KELURAHAN PACCERAKKANG

Alamat: Perum Mangga Tiga Blok B Tlp 510248 Kode Pos 90241 Makassar

Makassar, 22 Mei 2020

Nomor : 070/ 08 / KPC/V/2020
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Kepada
Yth . Para Ketua RW
Se-Kelurahan Paccerakkang
Di –

Makassar

Dengan Hormat,

Menindak lanjuti Surat dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Nomor : 070 /755-II/BKBP/V/2020 tanggal 19 Mei 2020, maka bersama ini disampaikan kepada Bapak / Ibu bahwa :

Nama : NUR AFNI MUSLIMAH
Nim/Jurusan : 351 17 008 / Adm. Bisnis
Pekerjaan : Mahasiswa (D3)/ Politeknik Negeri Ujung Pandang
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km.10,Makassar
Judul : "PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR LURAH PACCERAKKANG KECAMATAN BIRINGKANAYA KOTA MAKASSAR"

Bermaksud mengadakan **Penelitian** pada instansi / wilayah kami, dalam rangka **Penyusunan Skripsi** sesuai dengan judul diatas, yang akan dilaksanakan mulai tanggal 19 Mei s/d 01 Juni 2020

Sehubungan dengan hal tersebut, pada prinsipnya kami dapat menyetujui untuk melakukan penelitian pada instansi /Wilayah kami.

Demikian disampaikan kepada Bapak untuk dimaklumi.

Makassar, 27 Mei 2020

An. Lurah Paccerakkang

BACHTIAR EFENDI
NIP. 19650925 198903 1 018



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
KECAMATAN BIRINGKANAYA
KELURAHAN PACCERAKKANG

Alamat: Perum Mangga Tiga Blok B Tlp 516246 Kode Pos 90241 Makassar

Makassar, 22 Mei 2020

Nomor : 070/ *08* / KPC/VI/2020
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Kepada
Yth . Para Ketua RW
Se-Kelurahan Paccerakkang
Di -

Makassar

Dengan Hormat,

Menindak lanjuti Surat dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Nomor : 070 /755-II/BKBP/V/2020 tanggal 19 Mei 2020, maka bersama ini disampaikan kepada Bapak / Ibu bahwa :

Nama : **NUR AFNI MUSLIMAH**
Nim/Jurusan : 351 17 008 / Adm. Bisnis
Pekerjaan : Mahasiswa (D3)/ Politeknik Negeri Ujung Pandang
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km.10,Makassar
Judul : "PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR LURAH PACCERAKKANG KECAMATAN BIRINGKANAYA KOTA MAKAKASSAR"

Bermaksud mengadakan **Penelitian** pada instansi / wilayah kami, dalam rangka **Penyusunan Skripsi** sesuai dengan judul diatas, yang akan dilaksanakan mulai tanggal 01 Juni s/d 19 Juni 2020

Sehubungan dengan hal tersebut, pada prinsipnya kami dapat menyetujui untuk melakukan penelitian pada instansi /Wilayah kami.

Demikian disampaikan kepada Bapak untuk dimaklumi.

Makassar, 03 Juni 2020

An. Lurah Paccerakkang

BACHTIAR EFENDI
NIP. 19650925 198903 1 018



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
KECAMATAN BIRINGKANAYA
KELURAHAN PACCERAKKANG

Alamat: Perum Mangga Tiga Blok B Tip 516248 Kode Pos 90241 Makassar

SURAT KETERANGAN

Nomor : 36 /KPC/VI/2020

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **NUR AFNI MUSLIMAH**
NIM / Jurusan : 351 17 008 / Adm Bisnis
Pekerjaan : Mahasiswa (D3) / Politeknik negeri Ujung Pandang
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10 Makassar
Judul : : ***“PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA
KANTOR LURAH PACCERAKKANG KECAMATAN
BIRINGKANAYA KOTA MAKSSAR “***

Nama tersebut diatas melakukan Penelitian / Pengambilan Data wilayah Kelurahan Paccerakkang kecamatan Biringkanya Kota Makassar yang dimulai sejak tanggal 01 Juni 2020 s/d 19 Juni 2020.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

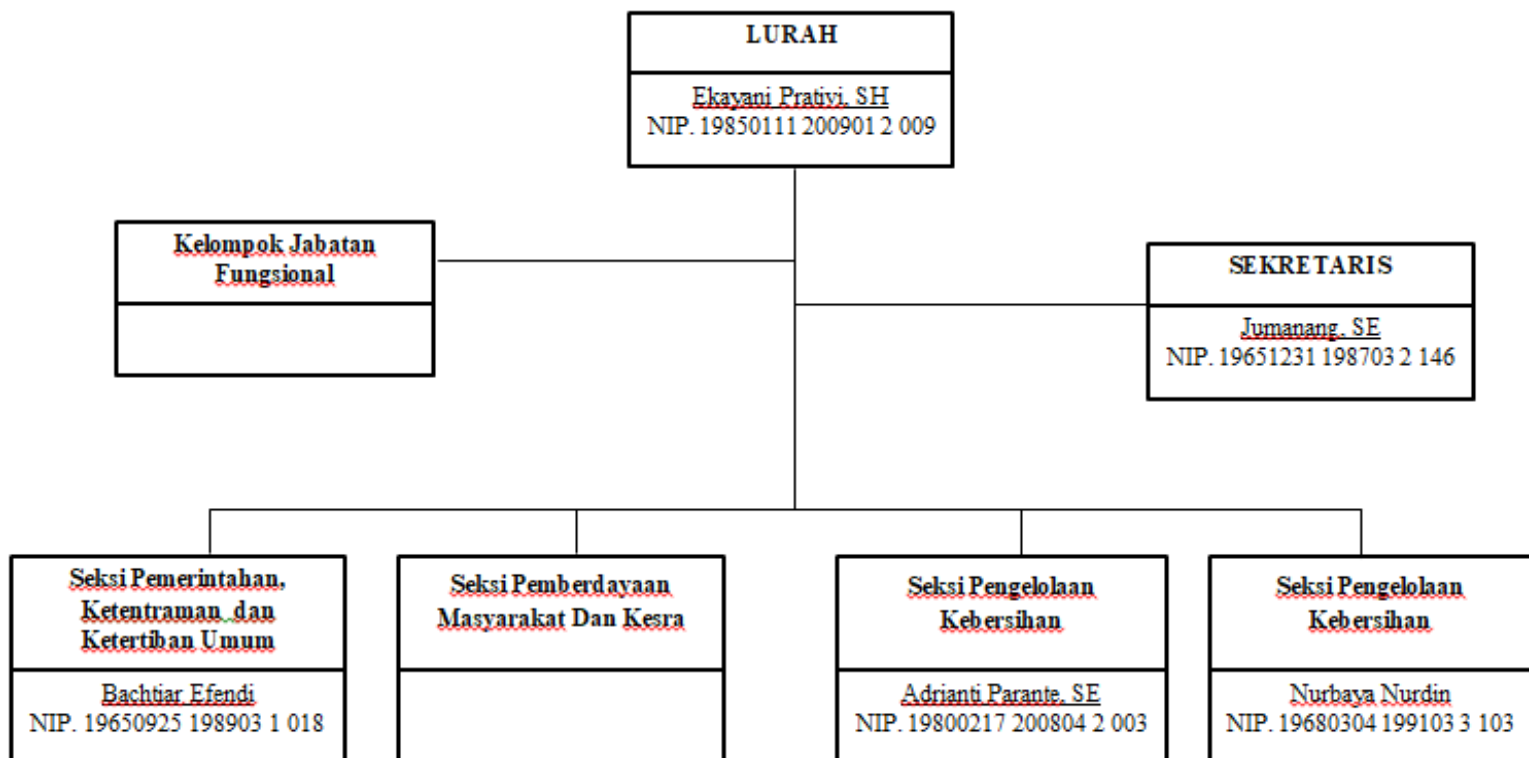
Makassar, 24 Juni 2020

Lurah Paccerakkang





STRUKTUR ORGANISASI KELURAHAN



WAWANCARA PENELITIAN
PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA
KANTOR LURAH PACCERAKKANG
KECAMATAN BIRINGKANAYA
KOTA MAKASSAR

1. Menurut Bapak/Ibu apakah persyaratan pelayanan yang digunakan di Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar telah dibuat secara mudah?
2. Menurut Bapak/Ibu apakah persyaratan pelayanan yang digunakan di Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku?
3. Menurut Bapak/Ibu apakah sistem, mekanisme dan prosedur yang digunakan di Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku?
4. Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar?
5. Menurut Bapak/Ibu apakah ada biaya yang diberikan pada setiap pelayanan?
6. Menurut Bapak/Ibu apakah pegawai memberikan hasil sesuai yang diinginkan masyarakat?
7. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana pembagian tugas dalam memberikan pelayanan pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar? Apakah telah sesuai dengan tugas dan kemampuan masing-masing?
8. Menurut Bapak/Ibu apakah pegawai melayani masyarakat dengan ramah?
9. Menurut Bapak/Ibu apakah pegawai telah diberikan kemampuan untuk menangani setiap keluhan dari masyarakat?
10. Menurut Bapak/Ibu, bagaimanakah sarana dan prasarana yang tersedia saat ini pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar?
11. Apa harapan dan saran Ibu demi meningkatkan pelayanan pada Kantor Lurah Paccerakkang kepada masyarakat?

Kuesioner Penelitian Penerapan Standar Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar

Jawablah pertanyaan ini sesuai dengan pengalaman anda

* Wajib

Nama Lengkap *

Jawaban Anda

Alamat *

Jawaban Anda

Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Menurut Bapak/Ibu, bagaimana persyaratan dalam melakukan suatu pelayanan pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar? *

- ☐ Sangat Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Cukup Mudah
- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Sangat Tidak Mudah

Menurut Bapak/Ibu, apakah pegawai dalam memberikan pelayanan telah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar? *

- ☐ Sangat Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Cukup Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Sangat Tidak Sesuai

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

Menurut Bapak/Ibu, bagaimana sistem, mekanisme, dan prosedur pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar? *

- ☐ Sangat Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Cukup Mudah
- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Sangat Tidak Mudah

Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kecepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar? *

- ☐ Sangat Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Cukup Cepat
- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Sangat Tidak Cepat

Menurut Bapak/Ibu, bagaimana ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar? *

- ☐ Sangat Tepat Waktu
- ☐ Tepat Waktu
- ☐ Cukup Tetap Waktu
- ☐ Tidak Tepat Waktu
- ☐ Sangat Tidak Tepat Waktu

Biaya/ Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Menurut Bapak/Ibu, bagaimana ketetapan biaya pelayanan yang diberikan pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar? *

- ☐ Sangat Baik
- ☐ Baik
- ☐ Cukup Baik
- ☐ Tidak Baik
- ☐ Sangat Tidak Baik

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Menurut Bapak/Ibu, apakah hasil pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan yang ditentukan pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar? *

- ☐ Sangat Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Cukup Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Sangat Tidak Sesuai

Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kemampuan yang dimiliki oleh pegawai Kantor Lurah Paccerakkang pada saat memberikan pelayanan? *

- ☐ Sangat Mampu
- ☐ Mampu
- ☐ Cukup Mampu
- ☐ Tidak Mampu
- ☐ Sangat Tidak Mampu

Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

Menurut Bapak/Ibu, bagaimana perilaku pegawai pada Kantor Lurah Paccerakkang ketika memberi pelayanan? *

- ☐ Sangat baik
- ☐ Baik
- ☐ Cukup Baik
- ☐ Tidak Baik
- ☐ Sangat Tidak Baik

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Menurut Bapak/Ibu, apakah pegawai membantu dalam menangani keluhan masyarakat? *

- ☐ Sangat Membantu
- ☐ Membantu
- ☐ Cukup Membantu
- ☐ Tidak Membantu
- ☐ Sangat Tidak Membantu

Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Seperti komputer, mesin, alat tulis, dan kursi.

Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Seperti gedung.

Menurut Bapak/Ibu, bagaimana sarana pada Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar? *

- ☐ Sangat Memadai
- ☐ Memadai
- ☐ Cukup Memadai
- ☐ Tidak Memadai
- ☐ Sangat Tidak Memadai

Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kondisi gedung Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar? *

- ☐ Sangat Baik
- ☐ Baik
- ☐ Cukup Baik
- ☐ Tidak Baik
- ☐ Sangat Tidak Baik



CHECKLIST OBSERVASI
PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA
KANTOR LURAH PACCERAKKANG
KECAMATAN BIRINGKANAYA
KOTA MAKASSAR

No		Standar Pelayanan Publik	Ya	Tidak
1.		Persyaratan		
	a.	Persyaratan dalam melakukan pelayanan itu mudah		
	b.	Prosedur pelayanan yang diberikan oleh pegawai sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.		
2.		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		
	a.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pada Kantor Lurah Paccerakkang itu mudah		
3.		Waktu Penyelesaian		
	a.	Kecepatan waktu yang diberikan oleh pegawai sangat cepat.		
	b.	Ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan pada Kantor Lurah Paccerakkang sangat tepat.		
4.		Biaya Pelayanan		
	a.	Ketetapan biaya pelayanan pada Kantor Lurah Paccerakkang sudah baik		
4.		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		
	a.	Hasil pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.		
5.		Kompetensi Pelaksana		
	a.	Pegawai memiliki kemampuan dalam melayani masyarakat		
6.		Perilaku Pelaksana		
	a.	Pegawai memiliki perilaku yang baik dalam melayani masyarakat		
7.		Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan		
	a.	Pegawai membantu dalam menangani keluhan masyarakat		
8.		Sarana dan Prasarana		
	a.	Sarana pelayanan pada Kantor Lurah Paccerakkang sudah baik.		
	b.	Kondisi gedung Kantor Lurah Paccerakkang sudah baik.		

Dokumentasi



